

Աջակցություն և թարմացումներ

Ինչպես են կազմակերպված n7kel-ի արտադրանքների տեխնիկական աջակցությունը և թարմացումները՝ աջակցություն 24/7, դիմելու ալիքներ, դիմումի բովանդակություն, թարմացումների թողարկման և տեղադրման կարգ:

Տարբերակ 1.0՝ 11.10.2026: Փաստաթուղթն ունի տեղեկատվական բնույթ, նկարագրում է տիպային մատակարարումը և հրապարակային օֆերտա չէ: Աշխատանքների կազմը և պայմաններն ամրագրվում են պայմանագրում:

1. Աջակցության ծառայություն

Պարամետր	Արժեք
Ծառայություն	n7kel աջակցության ծառայություն
Հեռախոս	+39 344 469 7196
Էլեկտրոնային փոստ	shakleinik@gmail.com
Աշխատանքային ռեժիմ	Շուրջօրյա, 24/7, առանց հանգստյան և տոնական օրերի
Արձագանքման ժամկետներ	Սահմանվում են պայմանագրով՝ յուրաքանչյուր առաջնահերթության համար

2. Ինչ է ներառում աջակցությունը

- դիմումների ընդունում շուրջօրյա, առանց հանգստյան օրերի.
- պատվիրատուի օգտատերերի և ադմինիստրատորների խորհրդատվություն հարթակի հետ աշխատանքի վերաբերյալ.
- խափանումների և ոչ ստանդարտ իրավիճակների քննություն՝ տեսախցիկը ցանցում չէ, n7kel-ի վերլուծական սարքը կապ չունի, դրամարկղի կամ ինտեգրման տվյալներ չկան, ամբողջականության ստուգման սխալ, կեղծ ահազանգեր.
- աշխատատեղերի շեմերի, գոտիների և կանոնների ճշգրտում՝ պատվիրատուի հետ համաձայնեցմամբ.
- ծրագրային ապահովման և n7kel ԱԲ-ի նոր տարբերակներ, սխալների ուղղումներ.
- n7kel ԱԲ-ի լրացուցիչ ուսուցում նոր խնդիրների համար՝ առանձին համաձայնագրով.
- աջակցություն ապացույցների փաթեթի անկախ ստուգման ժամանակ.
- խորհրդատվություն դրամարկղային համակարգի և արտաքին համակարգերի միացման վերաբերյալ:

Ծառայությունների ճշգրիտ ցանկը, արձագանքման ժամկետները և էսկալացիայի կարգն ամրագրվում են աջակցության պայմանագրում:

3. Դիմումների դասակարգում

Բնորոշ դասակարգում. վերջնական դասակարգումը և յուրաքանչյուր առաջնահերթության արձագանքման ժամկետներն ամրագրվում են պայմանագրում: Բոլոր առաջնահերթությունների դիմումներն ընդունվում են 24/7:

Առաջնահերթություն	Իրավիճակների օրինակներ	Արձագանքման ժամկետ
Կրիտիկական	Հարթակն օբյեկտում չի աշխատում. ապացույցների ամբողջականության ստուգման սխալ	Ըստ պայմանագրի
Բարձր	Չեն աշխատում տեսախցիկների մի մասը կամ «Լցակայանի դրամարկլ» մոդուլը. ծանուցումները չեն առաքվում	Ըստ պայմանագրի
Սովորական	Հարցեր աշխատանքի, կարգավորման, հաշվետվությունների վերաբերյալ. պլանային փոփոխություններ	Ըստ պայմանագրի

4. Դիմումի բովանդակությունը

4.1. Դիմումում նշեք՝

- կազմակերպության և օբյեկտի անվանումը, n7kel սարքի կամ տեսախցիկի անվանումը.
- իրավիճակի առաջացման ժամանակը՝ ժամային գոտու նշումով.
- միջերեսի բաժինը, իրավիճակի նկարագրությունը և հաղորդագրության տեքստը.
- ձեռնարկված գործողությունները և դրանց արդյունքը.
- ամբողջականության սխալի դեպքում՝ ստուգման հաշվետվությունը:

4.2. Կադրերը և տեսահատվածներն անձնական տվյալներ են. առանց անհրաժեշտության դրանք դիմումին մի կցեք: Անհրաժեշտության դեպքում դրանք փոխանցվում են աջակցության ծառայության հետ համաձայնեցմամբ՝ պաշտպանված ալիքով:

4.3. n7kel-ի մասնագետները պատվիրատուի տվյալներին մուտք են գործում միայն նրա դիմումի շրջանակում: Յուրաքանչյուր այդպիսի մուտք գրանցվում է պատվիրատուի գործողությունների մատյանում և հասանելի է նրա ադմինիստրատորին և աուդիտորին: Ինքնավար տարբերակում սարքավորման հասանելիությունը տրամադրվում է միայն պատվիրատուի որոշմամբ:

5. Թարմացումներ

5.1. Յուրաքանչյուր թարմացում թողարկումից առաջ ստուգվում է տվյալների ֆիքսված ստուգիչ հավաքածուների վրա: Պատվիրատուի որոշմամբ ստուգման մեջ ներառվում է նրա օբյեկտի ստուգիչ հավաքածուն՝ գաղտնիության համաձայնագրի և տվյալների մշակման հանձնարարականի պայմաններով: առանց նման որոշման օբյեկտի տեսագրությունները մատակարարի մոտ չեն պահվում: Թարմացումը չի թողարկվում, եթե կեղծ ահազանգերն ավելացել են:

5.2. Թարմացումները ստորագրված են: Տեղադրումից առաջ ստուգվում են ստորագրությունը և ստուգիչ գումարը: տարբերակի իջեցումն արգելված է. նոր տարբերակի խափանման դեպքում կատարվում է ինքնաշխատ հետադարձ նախորդին:

Մատակարարման տարբերակ	Ինչպես է առաքվում թարմացումը
Ինքնավար	Թողարկման ֆայլով՝ տարեկան աջակցության շրջանակում: տեղադրում է n7kel-ի մասնագետը կամ պատվիրատուի ադմինիստրատորը՝ ըստ հրահանգի
Հիբրիդային	Ինքնաշխատ՝ հարթակի սերվերից: տեղադրվում է համաձայնեցված սպասարկման պատուհանում

5.3. Թարմացման ժամանակ վերագործարկումը տևում է մինչև 30 վայրկյան, որի ընթացքում տեսախցիկները չեն վերլուծվում: Սպասարկման պատուհանը համաձայնեցվում է հերթափոխերի գրաֆիկի հետ:

5.4. Եթե անժամկետ լիցենզիայի տարեկան աջակցությունը չերկարաձգվի, տեղադրված տարբերակը շարունակում է աշխատել. նոր տարբերակներ և ուղղումներ չեն ստացվում:

6. Առաջարկություններ պատվիրատուին

- նշանակել հարթակի պատասխանատու՝ կազմակերպության ադմինիստրատոր.
- ժամանակին քննել խախտումները և նշել կեղծ ահազանգերը. դա օբյեկտում ճշգրտման հիմքն է.
- չփոխել շեմերը, պաշտպանության միջոցների կազմը և համադրման պարամետրերը՝ առանց ներդրման ինժեների հետ համաձայնեցման.
- արտաքին համակարգերի մուտքի բանալիները պահել հուսալի տեղում և անմիջապես հետ կանչել վտանգված բանալիները.
- չբացել ինտերնետից դեպի n7kel սարք մուտքը.
- քննության ավարտից հետո հանել իրավական պահումը: