Правила обслуживания проектов и условия гарантии на ПО Parts.Resource

Администрация Компании «ТрэйдСофт» (далее – Разработчик, компания Tradesoft) вправе вносить изменения в настоящие условия предоставления Технической поддержки без согласия Клиента. Новая редакция вступает в силу с момента ее размещения на сайте www.tradesoft.ru. Данные условия являются едиными для всех Клиентов компании Tradesoft, а также для клиентов, являющихся клиентами партнеров компании Tradesoft.

«Коробочная версия системы Parts.Resource — это программное обеспечение, предназначенное для неопределённого круга Клиентов и поставляемое на условиях «как есть», со стандартными для всех пользователей функциями, в объеме, определенном в документации (руководстве пользователя) к Parts.Resource.

Услуга «План ведения проекта» и порядок классификации проектов по сложности

«План ведения проекта» определяет класс сложности проекта. Каждая индивидуальная доработка усложняет проект, который, в свою очередь, становится более ресурсоемким, требует затраты на индивидуальное управление проектом. Для компенсации трудозатрат Компания Tradesoft (партнеры компании Tradesoft) классифицирует проект по сложности согласно установленным объективным параметрам и устанавливает план ведения проекта.

Класс сложности проекта определяется суммарными затратами труда Разработчика на выполнение доработок на проекте. План ведения проекта изменяется незамедлительно после изменения класса сложности проекта.

Класс сложности проекта	Без доработок	Малая сложность	Средняя сложность	Высокая сложность
Суммарные затраты Разработчика в нормочасах	0	< 15	15-40	> 40

План ведения проекта включает в себя набор услуг в зависимости от класса сложности проекта.

Класс сложности проекта	Без доработок	Малая сложность	Средняя сложность	Высокая сложность
Обновление стандартного функционала	Да	Нет	Нет	Нет
Выделение тестовой площадки	Нет	Нет	Да	Да
Управление проектом (Менеджер проектов)	Нет	Нет	Да	Да
Привязка к группе разработчиков	Нет	Нет	Нет	Да
План ведения проекта	0 руб./месяц	0 руб./месяц	6 590 руб./месяц	от 47 590 руб./месяц

В случае хостинга проекта на ресурсах Клиента обновление стандартного функционала производится на платной основе после предварительной оценки трудозатрат Разработчика.

Условия предоставления гарантии

«Гарантийное обслуживание» предусматривает исправление ошибок, возникших по вине специалистов Компании Tradesoft (партнеров Компании Tradesoft), силами специалистов Разработчика в кратчайшие сроки и за счет Разработчика при выполнении гарантийных условий Клиентом. Гарантия не предусматривает ответственность Разработчика за любые последствия некорректного поведения системы или поведения доработок системы.

Компания Tradesoft предоставляет гарантию на:

1. Стандартный функционал и обновления системы Parts.Resource (включает Клиентскую и Административную части) в течение всего срока обслуживания системы Parts.Resource, согласно тарифам на официальном сайте Компании Tradesoft.

2. Функционал доработок (в объеме, описанном в техническом задании) системы Parts.Resource, выполненных силами специалистов компании Tradesoft по требованию Клиента. Гарантия предоставляется в рамках минорной* версии

системы, для которой данная доработка была написана. (*минорная версия определяется второй цифрой в используемой версии системы Parts.Resource: например, в системе Parts.Resource версии 6.59.76 – цифра 6 определяет мажорную версию, 59 – минорную, а 76 – патч-версию).

Любые работы по индивидуальной разработке / доработке / изменению проекта силами специалистов компании Tradesoft (специалистами партнеров компании Tradesoft) выполняются платно.

Гарантийное обслуживание предоставляется в случае невмешательства со стороны Клиента, оплаченном «Плане ведения проекта» и условии хостинга проекта на серверах компании Tradesoft. В случае предоставления, по требованию Клиента, прав на запись (кроме папки _upload), отсутствие оплаты «Плана ведения проекта» или установки проекта на сервер клиента все работы производятся на платной основе. Разрешены к загрузке в папку _upload статические файлы, т.е. файлы, которые передаются конечному пользователю в неизменном виде без обработки на стороне сервера. Например, файлы изображений, прайсы в формате xls(x), текстовые документы и т.д. Запрещены к загрузке исполняемые/интерпретируемые файлы, т.е. файлы, которые обрабатывает сервер перед передачей конечному пользователю информации. Это PHP и другие подобные скрипты.

Правила обслуживания проектов

«Техническая поддержка» системы Parts.Resource осуществляется в зависимости от оплачиваемого Клиентом тарифного плана поддержки, исполнения требований гарантийного обслуживания системы и плана ведения проекта.

Техническая поддержка в зависимости от тарифа обслуживания включает в себя:
1. Консультативную поддержку пользователя по стандартному функционалу коробочной версии системы Parts.Resource;
2. Консультативную поддержку по функционалу доработок системы Parts.Resource;
3. Предоставление и администрирование сервера.