



فناوری اطلاعات دانش رایان آروین
www.daneshrayan.ir



کاتالوگ خدمات پشتیبانی

و گارانتی

فهرست:

■ خدمات عمومی پشتیبانی

- عیب یابی و اصلاح عملکرد
- پاسخ گویی به سوالات
- بازدید و بررسی سیستم
- تهیه ی پشتیبان
- ارائه ی گزارش دوره ای

■ ارتقاء سیستم

- دریافت انتقادات و پیشنهادات جهت اصلاح و ارتقاء عملکرد
- ارائه ی ویرایش های جدید

■ مشاوره و آموزش

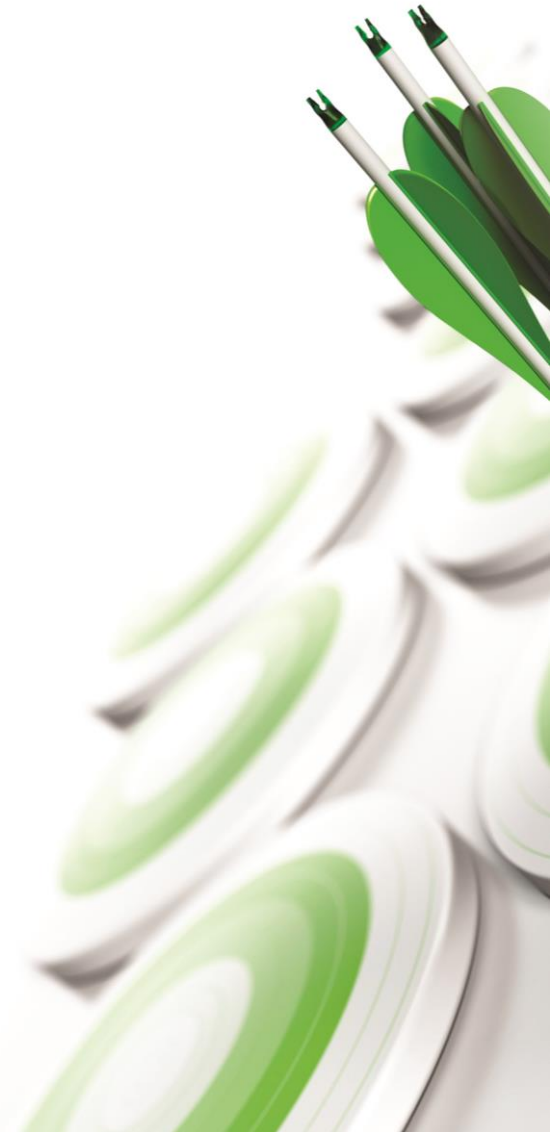
- مشاوره جهت ارتقاء و افزایش کارایی
- آموزش

ارتباط و دسترسی

- Help desk
- ارتباط تلفنی و ایمیل
- جلسات حضوری و بررسی میدانی

گارانتی

- رفع خطاهای نرم افزاری سامانه به مدت یک سال از تاریخ تحویل





تعداد کاربر

در این سامانه تعداد کاربر قابل تعریف نامحدود بوده و تاثیری در قیمت نرم افزار ندارد.



خدمات عمومی پشتیبانی

■ عیب یابی و اصلاح عملکرد

این مجموعه به صورت دائمی اقدام به بررسی و سنجش سیستم از جهات گوناگون (بروز خطا، ایجاد نیاز جدید، تطابق و سازگاری بیشتر، افزایش بهره وری) نموده و هرگونه تغییرات و اصلاحات مورد نیاز را در قالب اصلاح موردی در سریع ترین زمان ممکن یا ارائه در نسخه ی جدید اعمال می نماید.

■ پاسخ گویی به سوالات

این شرکت در هر زمانی آمادگی کامل جهت پاسخگویی به سوالات فنی و کاربردی را دارد تا کاربران بتوانند بدون ایجاد وقفه به فعالیتشان ادامه دهند و ضمن دریافت راه کار مناسب و کارآمد، حداکثر بهره وری را داشته باشند .



■ بازدید و بررسی

به منظور بررسی کارایی سیستم و نیازسنجی کاربران محترم و یافتن ایرادات احتمالی، این شرکت اقدام به بازدید دوره ای از سیستم ارائه شده خواهد نمود که در این میان، علاوه بر بررسی میدانی نرم افزار در شرایط فعالیت و عیب یابی آن، نیازهای پیش بینی نشده کاربران به صورت کامل رصد شده و اطلاعات لازم جهت ارتقا و اصلاح سیستم جمع آوری می شود.

■ تهیه نسخه ی پشتیبان

با توجه به اهمیت و ارزش اطلاعات سازمانی، حفظ امنیت اطلاعات سازمان بسیار حیاتی می باشد. بدین منظور شرکت قابلیت ها و آموزش لازم را به کاربران ارائه می نماید.

■ ارائه ی گزارش دوره ای

شرکت در بازه های زمانی منظم، گزارش هایی را شامل نتایج بررسی ها و اصلاحات انجام شده به کارفرما ارائه می دهد و کاربران و مدیران سیستم به صورت دائمی در جریان تغییرات و اصلاحات و نکات بهبود سیستم قرار خواهند گرفت.



ارتقاء سیستم

■ علاوه بر بازدیدهای دوره ای، کاربران قادر خواهند بود که در هر زمانی انتقادات و پیشنهادهای و نیازهای خود را به شرکت منعکس کنند، قطعاً نظرات و موارد ارائه شده در راستای ارتقاء سیستم و افزایش قابلیت های سامانه در نظر گرفته خواهد شد و به صورت اصلاحات موردی یا ارتقاء در ورژن های بعدی ارائه خواهد شد .

■ ارائه ی ویرایش های جدید

به منظور ارتقاء سطح خدمت رسانی سامانه ها و با بررسی نیازها و نظرات کاربران، نسخه های ارتقاء یافته سامانه در طول مدت پشتیبانی ارائه خواهد شد.



مشاوره و آموزش

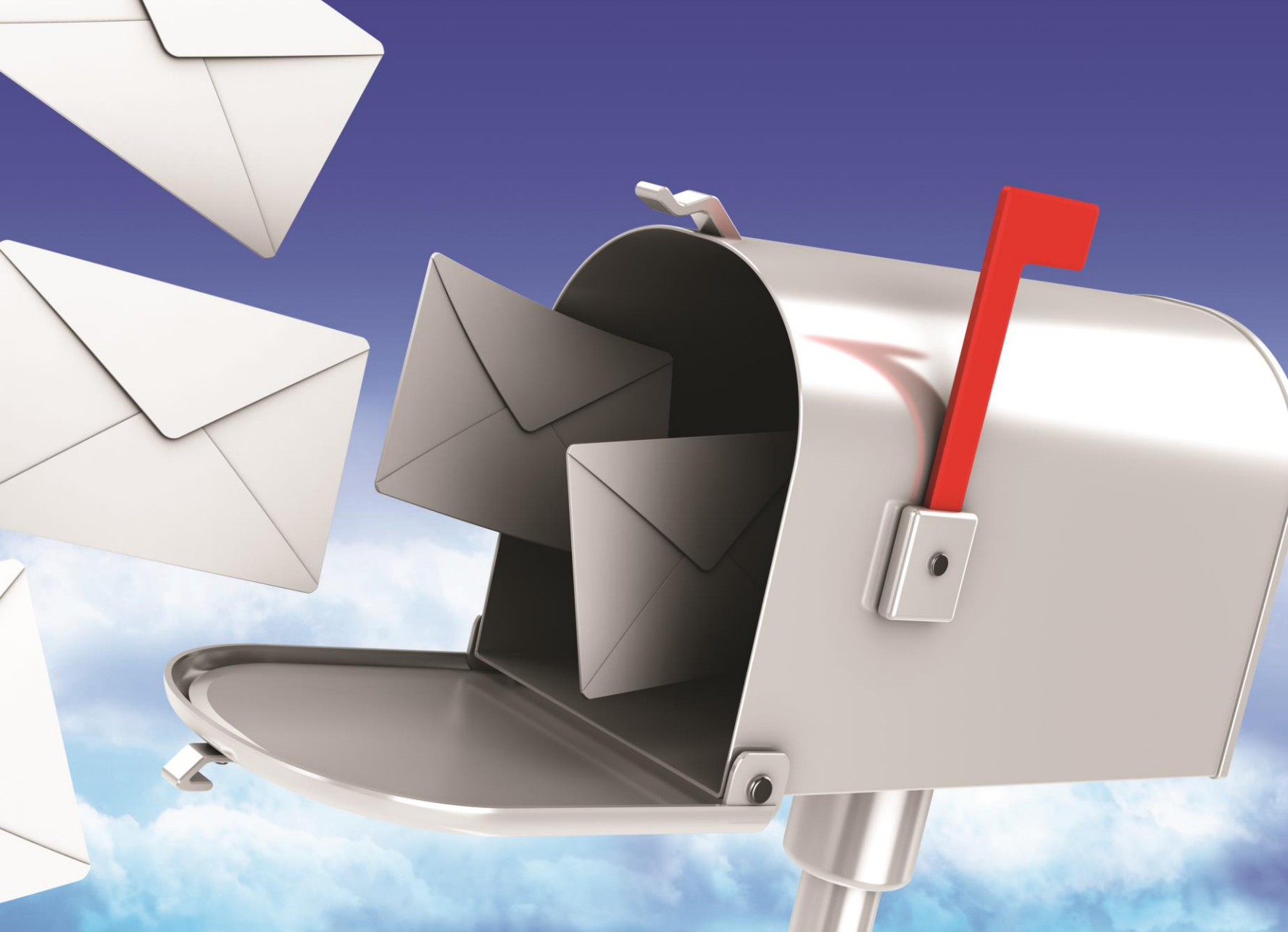
■ مشاوره

به منظور ارتقاء بهره‌وری در سازمان و بهبود کیفیت اجرای فرآیندها، شرکت دانش‌رایان آروین آماده ارائه‌ی مشاوره در زمینه‌های طراحی فرآیندها، سیستم‌های مدیریتی و استقرار سامانه‌ها می‌باشد که در آن از متخصصین مجرب بهره‌برده می‌شود.

■ آموزش

به منظور استفاده بهینه از سامانه‌ها شرکت برای مدیران و کاربران دوره‌های آموزشی برگزار می‌نماید. این دوره‌ها می‌تواند شامل آموزش راهبری و کاربری و آموزش BPMS باشد.





ارتباط و دسترسی:

در صورت بروز اشکال یا نیاز کاربران به راهنمایی، کارشناسان شرکت آماده پاسخگویی به سوالات و درخواست های کاربران می باشند.

■ Help desk :

به منظور تسریع و مستند سازی لحظه به لحظه دریافت درخواست های کارفرما، کاربران می توانند با مراجعه به سایت daneshayan.com و با داشتن حساب کاربری درخواست خود را در سامانه قرار داده و از همان طریق پی گیری نمایند.





■ تماس تلفنی

به منظور تسریع در دریافت راهنمایی های اپراتور شرکت آماده دریافت درخواست های کارفرما به منظور برقراری ارتباط با بخش مورد نظر می باشد.

■ جلسات حضوری و بررسی میدانی :

در صورتی که مشکل مطرح شده توسط کاربران به صورت مکاتبه الکترونیکی یا تماس تلفنی مرتفع نگردد، کارشناسان آماده برگزاری جلسه جهت رفع مشکل می باشند.

■ شرایط گارانتی :

- مدت زمان گارانتی محصول یک سال از تاریخ تحویل سامانه می باشد.
- مسئولیت اشکالات ناشی از عدم نگهداری نسخه پشتیبان یا ویروسی شدن و یا اشکالات غیرنرم افزاری به عهده بهره بردار بوده و شامل گارانتی نمی باشد.