

# Техническая поддержка по сборкам



Добрый день! Данный файл предназначен для дополнительного приложения к договору по оказанию услуги "Проект под Ключ" и для ознакомительных целей при приобретении наших сборок. В данном приложении описаны виды тех обслуживания по сборкам L2-scripts.ru, обязанности, сроки и цены по обслуживанию клиентов.

Отнеситесь внимательно и прочтите все, чтобы потом не возникало лишних вопросов. После приобретения сборки, вы автоматически соглашаетесь с его содержанием.

## Тариф «Минимум»

### Цены

Обновки по сборке High Five - 3 000 рублей в месяц

Обновки по сборке Interlude - 3 000 рублей в месяц

Обновки по сборке Classic 1.0 – 2.9 - 7 000 рублей в месяц

Обновки по сборке High Five (GOD\Classic MOD) - 7 000 рублей в месяц

Обновки по сборке Grand Crusade, Fafurion - 7 000 рублей в месяц

Для любой сборки L2-scripts.ru – **первый месяц после покупки сборки – тариф бесплатен + скидка на покупку сборки 10%.**

**Обязанности студии l2-scripts.ru:** Данный тарифный план предусматривает только получение обновлений 2 раза за отчетный период. То есть, вы при покупке получаете сборку и потом еще в течении месяца, в любое удобное вам время, можете еще 2 раза попросить обновления. Обновления включают в себя абсолютно все решенные репорты всех наших клиентов и плановые реализации. Технической поддержки и доступа к баг репорту на этом тарифном плане вы не имеете. Для вас доступны только обновления и консультации в скайпе с разработчиком. *Критичные проблемы - решаются напрямую через программиста в скайпе. ( к ним относятся дюпы, нестабильность работы - со стороны сборки, резкие нарушения экономики и баланса игры, выявленные критичные читы и прочие проблемы, которые программист сочтет критичными на свое усмотрение )*

# Тариф «Стандарт»

(По умолчанию)

## Цены

Поддержка по сборке High Five - 5 000 рублей в месяц

Поддержка по сборке Interlude - 5 000 рублей в месяц

Поддержка по сборке Classic 1.0 – 2.9 - 10 000 рублей в месяц

Поддержка по сборке High Five (GOD\Classic MOD) - 10 000 рублей в месяц

Поддержка по сборке Grand Crusade, Fafurion - 10 000 рублей в месяц

Для любой сборки L2-scripts.ru - **первый месяц после покупки сборки - поддержка бесплатная.**

### **Обязанности студии l2-scripts.ru:**

*а) Все не критичные баг-репорты решаются через баг-репорт на форуме в клиентском разделе.*

*б) Некритичные проблемы программист вносит в свой план на свое усмотрение, 90% баг репортов решаются в течении нескольких дней, максимальный срок решения не критичных проблем - 1 месяц со дня обращения.*

*Бывают исключения в случаях, если:*

- решение проблемы требует очень больших время затрат от программиста*
- данная проблема, по мнению программиста - вообще никак не влияет на игровой процесс и/или не может повлиять на работоспособность сервера.*
- Если клиент некорректно оформил баг-репорт не предоставив достоверную информацию*

*в) Критичные - решаются напрямую через программиста в скайпе. ( к ним относятся дюпы, нестабильность работы - со стороны сборки, резкие нарушения экономики и баланса игры, выявленные критичные читы и прочие проблемы, которые программист сочтет критичными на свое усмотрение )*

*г) Фиксы по критичным проблемам при полном и детальном сформированном баг репорте, производятся, как правило, в тот же день. Максимальный срок - 3 суток с момента обращения.*

- д) Выдача обновлений глобальных 2 раза в месяц на основании всех баг репортов от клиентов.
- е) Перепривязка сборки возможна не чаще чем 1 раз в месяц. Если чаще, оплачивается 1500 рублей за данную процедуру. Если у вас закончилась тех поддержка, но нужно сменить IP , процедура также стоит 1500 рублей.
- ж) Приобретение второй привязки стоит 30% от стоимости сборки на текущий момент. Или же возможен вариант привязки к доменному имени за обговоренную цену с разработчиком.
- з) Выдача обновления происходит в виде полной компилированной сборки, и вы самостоятельно отслеживаете специальными программами и нашими списками фиксов все изменения и внедряете на свой сервер.

#### **Почему мы можем отказать клиенту:**

а) Клиент не должен по каждому малейшему поводу писать программисту в скайп, общение с клиентами при данном виде тех поддержки - ограничено лишь критичными проблемами.

- Если вам постоянно отвечает программист в скайпе и помогает по мелким проблемам, консультациям и прочим моментам, это является его инициативой, но никак не обязанностью. У него просто есть время Вам ответить.

- Если вы скажете, вот, он нам помогал, а теперь молчит, это значит , что времени у него нет, он занят чем-то более важным.

- Старайтесь максимально детально и всегда сперва писать проблему на форум.

- Если вы напишете Юрию претензию, что какой то фикс не был сделан, хотя время истекло и вам не сделано, то Юрий попросит показать тему на форуме, где он посмотрит дату первого обращения по данной проблеме.

Если такой темы нет, и вы что то просто писали программисту в скайп и он не сделал, то Юрий вынужден будет вас послать на форум писать баг репорт, и именно с момента его создания, мы сможем вносить баг репорт в наш план.

( Нет темы - нет и проблемы ) Все мы живые люди, и программист может не увидеть ваше обращение в скайпе или забыть о нем. Поэтому убедительная просьба всегда, любой баг репорт начинать с форума.

б) Мы не обязаны заниматься настройкой вашего сервера, созданием магазинов, настройкой комунити боард, системным администрированием, установкой сборки на вашем оборудовании, общаться с вашими игроками и внедрять обновления сборки.

Это не входит в услугу стандартной поддержки. Данные услуги заказываются отдельно.

Если есть четкие вопросы по конфигам или требованиям сборки к системному окружению, с радостью ответим на все вопросы, но не более того.

в) Мы можем отказать в рассмотрении баг репорта, если баг репорт не относится к официальному игровому контенту. К примеру, есть какой-то сервис давно забытый и нерабочий мало кому нужный, выяснили что он не работает.

Мы в праве отказать в разработке данного сервиса, конфига и прочего... Как правило делаем все ваши пожелания, но требовать этого на основании данной тех поддержки вы не можете.

г) У нас существуют строгие даты по плановым обновлениям - 1-10 число каждого следующего месяца.

- Только в данный период мы можем гарантировать стабильность работы выданного нами продукта, ибо все имеет свой план, в том числе и тестирования, которые оканчиваются к 1ому числу.

- Если вы просрочили оплату, то выдача обновлений возможна лишь на ту ревизию, которая была последней в ваш расчетный период. Выдавать текущую ревизию, если оплата не произведена - мы не обязаны.

- Если вы не обращались в период действия тех поддержки - средства оплаченные вами за нее не переносятся на следующий месяц и не продляются.

Если пропустили оплату технической поддержки более 1 месяца - то для возобновления тех поддержки, техническая поддержка оплачивается в размере 150% от цены данного вида тарифа. Мы часто идем на уступки клиентам, понимаем все ваши сложности и ситуации, и как правило делаем скидки, и прощаем некоторые долги. Если вы не оплачивали поддержку более 6 месяцев, возобновление сотрудничества не производится, в этом случае сборка вами приобретает заново, конечно же со скидочками !

## Тариф «Стандарт» + доступ на SVN

### Цены

Поддержка по сборке High Five - 10 000 рублей в месяц

Поддержка по сборке Interlude - 10 000 рублей в месяц

Поддержка по сборке Classic 1.0 – 2.9 - 15 000 рублей в месяц

Поддержка по сборке High Five (GOD\Classic MOD) - 15 000 рублей в месяц

Поддержка по сборке Grand Crusade, Fafurion - 15 000 рублей в месяц

Для любой сборки L2-scripts.ru – Если вы хотите данную тех поддержку сразу после покупки сборки, вы должны ее приобрести.

#### **Обязанности студии l2-scripts.ru:**

Вся поддержка в точности такая же как при стандартной поддержке, но вы имеете плюсы и удобства в работе.

а) Доступ на свн (текущая работа по ДатаПаку + заливка стабильных ядер с периодичностью 2-4 раза в неделю)

б) У вас для этого должен быть постоянный IP адрес - для одного клиента делаем лишь одну привязку на свн.

*в) Вы соглашаетесь с тем, что на свне идет текущая работа и требовать от нас стабильности в каждой реве - смысла нет.*

*г) Данный тариф с доступом на свн, возможен лишь для постоянных клиентов со сроком постоянной работы с нами от 3х месяцев.*

*Можем отказать любому клиенту в предоставлении данного тарифа - без объяснения причин.*

## Тариф «Расширенный» + доступ на SVN

### Цены

Поддержка по сборке High Five - 18 000 рублей в месяц

Поддержка по сборке Interlude - 18 000 рублей в месяц

Поддержка по сборке Classic 1.0 – 2.9 - 20 000 рублей в месяц

Поддержка по сборке High Five (GOD\Classic MOD) - 20 000 рублей в месяц

Поддержка по сборке Grand Crusade, Fafurion - 20 000 рублей в месяц

Для любой сборки L2-scripts.ru - Если вы хотите данную тех поддержку сразу после покупки сборки, вы должны ее приобрести.

*а) Работа вся происходит напрямую через программиста в приоритетном варианте, то есть не по нашему плану фикса, а делаем с приоритетом на ваши баг репорты. Что считаете первым для вас, то и делаем.*

*(критичные и некритичные проблемы, связанные лишь с неправильно работающим офф контентом + всех имеющихся в сборке систем и сервисов.)*

*- Что критично, а что нет - решает клиент, а не мы. Мы исправляем в первую очередь ту проблему, которую вы укажете.*

*б) Некритичные проблемы решаются в течении недели максимально*

*в) Критичные проблемы решаются в течении суток после поступления жалобы.*

г) Выдачи обновлений по требованию до 10 раз в месяц.

д) Перепривязка сборки возможна не чаще, чем 3 раза в месяц. Если чаще, оплачивается 1500 рублей за данную процедуру.

ж) Приобретение второй привязки - бесплатно. Каждая последующая лицензия - 30% от стоимости сборки на день обращения.

- Выдача обновления происходит в виде полной компилированной сборки и вы самостоятельно отслеживаете специальными программами и нашими списками фиксов все изменения и внедряете на свой сервак. Также вам доступен SVN для более продуманного и детального обновления вашего сервера.

Плюс все те обязанности, что имеются в стандартной тех поддержке, также доступны вам.

#### **Почему мы можем отказать клиенту:**

а) Мы не обязаны заниматься настройкой вашего сервера, созданием магазинов, настройкой комунити board, системным администрированием, установкой сборки на вашем оборудовании. Это не входит в услугу расширенной поддержки. Данные услуги заказываются отдельно.

Если есть четкие вопросы по конфигам или требованиям сборки к системному окружению, с радостью ответим на все вопросы.

б) мы не занимаемся работой на вашем форуме, не общаемся с вашими игроками и не занимаемся внедрением обновлений на ваш сервер. Мы - не ваши системные админы.

## **Выделенная работа над вашим проектом**

### **Цены**

Поддержка по любой сборке - от 40 000 рублей в месяц

Выделяем программиста, который непосредственно работает с вами, цены точные на основании договоренностей взаимных в зависимости от время затрат программиста.

С уважением, администрация L2-scripts.ru