

Политика жизненного цикла поддержки программного обеспечения Epicor iScala:

- Предоставляет простой, предсказуемый, управляемый и надежный план, чтобы помочь вам спланировать собственную цифровую трансформацию.
- Позволяет вам принять ускоренные темпы инноваций и возможностей, воспользовавшись решением, которое можно настроить и адаптировать под ваш бизнес с помощью кастомизации и конфигурации.
- Обеспечивает вам уверенность в том, что Epicor будет поддерживать вас и ваши бизнес-потребности.

Услуги	Активная Поддержка	Поддержка на этапе жизненного цикла
	До 2 лет с момента общего доступа (GA)	Более 2 лет с момента общего доступа (GA) (без срока окончания)
Доступ к последнему релизу*	Да	Да
Обновления безопасности**	Да	Только существующие обновления
Критические обновления патчей **	Да	Только существующие обновления
Обновления для соответствия нормативным требованиям и регуляторным актам **	Да	Только существующие обновления
Онлайн-база знаний и контент	Да	Да
Услуги поддержки приложений и техническая поддержка	Полный Доступ	P1 — по телефону, P2-P3 — только онлайн-запросы
Доступность и скорость реагирования службы поддержки приложений и технической поддержки	Стандартный уровень обслуживания Цели и часы работы	Возможны услуги по изменениям Уровень целей и часов
Услуги по Кастомизации	Доступно за отдельную плату	Обновление существующей версии только за отдельную плату
Услуги по Внедрению	Доступно за отдельную плату	Обновление существующей версии только за отдельную плату
Покупка Дополнительных Модулей	Доступно	Не доступно
Покупка Дополнительных Пользователей	Доступно	Доступно

* Включает проверенную совместимость с большинством текущих релизов продуктов сторонних производителей для конкретной Версии и Релиза.

** Должны использоваться поддерживаемые операционные системы, базы данных и оборудование. Все исправления подлежат утверждению.