



**Регламент технической
поддержки по договору
сопровождения
системы автоматизации
библиотек ИРБИС64**

ООО «ЭйВиДи-систем»
2014 г.

Регламент технического сопровождения ПО

1. ПРЕДМЕТ ТЕХНИЧЕСКОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ

1.1. Исполнитель обязуется оказывать услуги технического сопровождения САБ ИРБИС64 (далее – «ПО»):

Предметом консультации в рамках поддержки являются ответы на вопросы, касающиеся следующих разделов:

- установка и настройка ПО и его обновлений;
- функциональные возможности ПО;
- создание конфигураций в рамках возможностей встроенных в ПО;
- ответы на вопросы, касающиеся встроенных в ПО технологий интеграции ПО с другими системами Заказчика;
- структура базы данных и способы сохранения информации в ней;
- предоставление исправлений и обновлений версий ПО, в случае официального выхода таких, согласно с обусловленным в Спецификации пакетом поддержки и правилами лицензирования ПО.
- установка и настройка TCP/IP сервера и АРМов ИРБИС64.
- установка и настройка WEB-ИРБИС.
- установка и настройка сервера Z39.50
- создание баз данных и профилей пользователей системы (логинов, паролей, файлов настройки).
- установка новой версии ИРБИС64.

1.2. В рамках технической поддержки Исполнителем **не** предоставляются консультации по всем другим вопросам, включая, но не ограничиваясь:

- обучение пользователей;
- консультации по работе других программных продуктов.

2. РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

2.1. Услуги по технической поддержке предоставляются Исполнителем с 09-00 до 16-00 по времени г.Екатеринбурга в рабочие дни.

2.2. Заявка на предоставление услуг согласно Спецификации, должна быть оформлена следующим образом:

- - обращением через личный кабинет на сайте поддержки Исполнителя (<http://support.open4u.ru>)
- по телефону: 8 (800) 555 01 21

2.3. Заявка должна быть оформлена от имени авторизованного со стороны Заказчика лица и содержать четко поставленные вопросы.

2.4. Контактные данные авторизованного лица Заказчика

Ф.И.О.	Контактный телефон	Адрес электронной почты

2.5. Заказчик имеет право назначить новое авторизованное лицо путем направления уведомления, в котором содержатся контактные данные нового авторизованного лица, используя личный кабинет.

2.6. Исполнитель оставляет за собой право отказаться от предоставления услуги в случае:

- если проблема не может быть решена за разумный период времени, используя способы электронной почты или/и телефона
- если запрос поступил не от авторизованного лица Заказчика;
- если решение проблемы невозможно без непосредственной работы инженеров из поддержки Исполнителя на оборудовании Заказчика.

2.7. Исполнитель обязан отвечать на вопросы Заказчика в период времени согласно приобретенному пакету поддержки. В случае невозможности ответа в обусловленный период времени Исполнитель должен сообщить Заказчику о возможном сроке предоставления ответа.

3. ПАКЕТЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

3.1. Пакеты технической поддержки и услуги, которые относятся к ним, приведены в таблице ниже:

Пакет/Услуга	Базовый пакет
Доступ к Web-сайту службы поддержки Исполнителя	Да
Предоставление критических патчей на последнюю версию продуктов	Да
Консультации через портал поддержки	Ответ в течение 48 ^{ми} рабочих часов
Консультации по телефону	Да
Использование АТС	Нет
Персональный инженер службы поддержки Исполнителя	Нет
Уведомление об обновлении системы или версии системы	Да