



**Регламент технической
поддержки по договору
удаленного администрирования
системы автоматизации
библиотек ИРБИС64**

Регламент технической поддержки ПО, предоставляемой в рамках Договора на удаленное администрирование системы ИРБИС64

1. ПРЕДМЕТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

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

Предметом услуг в рамках поддержки являются:

- Ответы на вопросы по установке и настройке ПО и его обновлений;
- Ответы на вопросы, касающиеся функциональных возможностей ПО;
- Ответы на вопросы, касающиеся создания конфигураций в рамках возможностей, встроенных в ПО;
- Ответы на вопросы, касающиеся встроенных в ПО технологий интеграции ПО с другими системами Заказчика;
- Ответы на вопросы по структуре базы данных и способам сохранения информации в ней;
- Предоставление обновлений версий ПО, в случае официального выхода таких, согласно правилам 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).
- Адаптация системы под технологии библиотеки (справочники, рабочие листы ввода, сценарии поиска).
- Резервное копирование системных файлов и баз данных ИРБИС64.
- Ведение системных файлов ИРБИС64 и файлов баз данных.
- Ведение WEB-ИРБИС.
- Ведение сервера Z39.50.
- Восстановление системных файлов ИРБИС64 и баз данных после аварийных ситуаций.
- Установка новой версии и обновлений системы ИРБИС64 по согласованию с заказчиком.
- Ведение организационно-учетной документации по составу и изменениям системы ИРБИС64, адаптированной для библиотеки.

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.

1.3. В рамках технической поддержки Исполнителем **не** предоставляются услуги по разработке выходных форм ИРБИС64.

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, а также с помощью удаленного доступа к системе заказчика через интернет.
- если запрос поступил не от авторизованного лица Заказчика;
- если решение проблемы невозможно без привлечения специалистов для непосредственной работы на оборудовании Заказчика.

2.7. Заказчик обязан предоставить Исполнителю удалённый доступ к компьютеру, на котором установлен сервер системы ИРБИС64, а также права доступа в объёме, необходимом, для установки ПО ИРБИС64, остановки и запуска служб ИРБИС64 и сервера Z39.50, а именно:

- полный доступ к директории сервера ИРБИС64;

- полный доступ к директории клиентов ИРБИС64;

- доступ к рабочей директории ИРБИС;

- доступ к апплетам настройки веб-сервера, директориям htdocs и CGI (в зависимости от используемого веб-сервера);

- доступ к апплету служб Windows;

- права для остановки и запуска служб ИРБИС64, сервера Z39.50;

- другие, не перечисленные выше права, предоставляются по запросу специалистов AVD.

2.8. 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	Время реакции 24 рабочих часа
Консультации по телефону	Да
Использование АТС	Нет
Персональный инженер службы поддержки Исполнителя	Нет
Обновления версий	Да