

Регламент технического сопровождения программного обеспечения

1. Предмет технической поддержки программного обеспечения САБ ИРБИС64

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

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

- 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 с другими системами Заказчика;
 - ответы на вопросы, касающиеся структуры базы данных и способа сохранения информации в ней;
 - предоставление исправлений и обновлений версий ПО, в случае официального выхода таких, согласно правилам лицензирования ПО;
 - ответы на вопросы по установке и настройке TCP/IP сервера и АРМов САБ ИРБИС64;
 - ответы на вопросы по установке и настройке модуля шлюза www -сервера для доступа к ресурсам САБ ИРБИС64 через Интернет;
 - ответы на вопросы, касающиеся создания баз данных и профилей пользователей системы (логинов, паролей, файлов настройки).
 - ответы на вопросы по установке и переходу на новую версию САБ 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. Время, способ и форма предоставления технической поддержки программного обеспечения САБ ИРБИС64.

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 портале технической 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 личный кабинет на портале технической поддержки
- 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. Пакет технической поддержки

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

Пакет/Услуга	Базовый пакет
Доступ к portalу технической 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
Предоставление дистрибутивов новых версий	Да