

СТАНДАРТ ИТС

1. Общие положения:
 - 1.1. Лицензиат оказывает информационно-техническое сопровождение ОИС – программы для ЭВМ, перечень которых устанавливается Сторонами в приложении № 1 к Договору.
 - 1.2. Состав, перечень программы для ЭВМ и срок представления ИТС устанавливается в соответствии с условиями заключенного договора между Лицензиатом и конечным пользователем.
 - 1.3. Информационная поддержка должна быть организована Лицензиатом одним из следующих способов:
 - через систему поддержки Лицензиата (специальные сервисы подачи обращений);
 - по телефону Лицензиата;
 - посредством электронной почты.
 - 1.4. Срок реакции Лицензиата на обращения конечного пользователя в течение 5 (пяти) рабочих дней.
 - 1.5. Конечный пользователь не ограничен в количестве обращений по вопросам ИТС.
 - 1.6. Ответы по обращениям конечного пользователя предоставляются Лицензиатом в рабочие дни, за исключением выходных и нерабочих праздничных дней, установленных в РФ.
 - 1.7. Срок ответа на обращения зависит от сложности решаемой проблемы и необходимости передачи вопроса разработчику программ для ЭВМ, но не может превышать 5 (пяти) рабочих дней с даты поступившего от конечного пользователя обращения, за исключением решения вопросов, связанных с исключительной компетенцией разработчика программ для ЭВМ.
 - 1.8. ИТС предоставляется конечному пользователю в полном объеме согласно настоящему Стандарту в отношении актуальных версий на момент действия настоящего Договора программ для ЭВМ.
2. Состав ИТС:
 - 2.1. Услуги по ИТС программ для ЭВМ, указанных в п. 1.1. настоящего Стандарта, оказываются Лицензиатом в следующем объеме:
 - 2.1.1. консультации по установке и настройке программ для ЭВМ;
 - 2.1.2. консультации по функциональным возможностям программ для ЭВМ;
 - 2.1.3. консультации, касающиеся создания конфигураций в рамках возможностей, встроенных в программы для ЭВМ;
 - 2.1.4. консультации, касающиеся структуры базы данных и способа сохранения информации в ней;
 - 2.1.5. консультирование по возможности интеграции с внешними системами;
 - 2.1.6. консультация по RFID-технологиям;
 - 2.1.7. предоставление новых версий и критических патчей, в случае их официального выхода в течение действия договора с конечным пользователем по запросу конечного пользователя.
 - 2.2. Если в процессе работы над обращением Лицензиатом выясняется, что обращение связано с продуктом стороннего производителя, то конечному пользователю рекомендуется обратиться в службу технической поддержки соответствующего производителя.
 - 2.3. В случае, если вопрос требует детальной диагностики, доработки функционала и/или выпуска обновления для программы для ЭВМ, это фиксируется в ответе на обращении конечного пользователя и передается разработчику программы для ЭВМ. Обращение может считаться разрешенным. Лицензиат не несет ответственность за сроки выхода обновления для программ для ЭВМ.
 - 2.4. Обращение может быть закрыто по следующим основным причинам, с указанием их конечному пользователю:
 - невозможно повторить описанную проблему на аналогичной конфигурации программы для ЭВМ;
 - конечный пользователь не может предоставить достаточно информации для решения проблемы;
 - конечный пользователь выполняет действия в нарушение технических требований по установке и использованию программы для ЭВМ, внесены изменения в программный код программы для ЭВМ и т.п.;
 - конечный пользователь выполняет действия в нарушение технологии работы с программой для ЭВМ;
 - используется нелегальная копия программы для ЭВМ;
 - вопрос выходит за рамки ИТС.