

Примерный регламент оказания дополнительных услуг.

1. Услуги по установке программного продукта САБ ИРБИС64 версии 2023.1, включая перенос информации из действующей версии программного продукта САБ ИРБИС64.

1.1. Работы по установке программного продукта САБ ИРБИС64 версии 2023.1 и обновление действующего программного продукта САБ ИРБИС64 Заказчика осуществляются Исполнителем однократно на технических средствах Заказчика в удаленном режиме.

1.2. При выполнении работ по установке модулей программного продукта САБ ИРБИС64 переносятся все значимые настройки, выполненные в программном продукте САБ ИРБИС64 Заказчика, а именно:

1.2.1. Базы данных программного продукта САБ ИРБИС64, созданные пользователями Заказчика и записи, находящиеся в этих базах данных;

1.2.2. Файлы справочников (MNU), измененные пользователями Заказчика;

1.2.3. Учетные записи пользователей программного продукта САБ ИРБИС64 и их профили (ini-файлы);

1.2.4. Файлы табличных форм, статистических форм и форматов просмотра (файлы PFT), созданные пользователями Заказчика;

1.2.5. Сценарии формирования словарей (файлы FST), созданные пользователями Заказчика;

1.2.6. Файлы сценариев глобальных корректировок (файлы GBL), созданные пользователями Заказчика.

1.3. Перенос изменений, выполненных в исходных файлах с расширениями PFT, GBL, FST, MNU в выполняется только при предоставлении Исполнителю перечня изменений.

1.4. До начала выполнения работ по установке модулей программного продукта САБ ИРБИС64 версии 2023.1 с обновлением действующей версии программного продукта САБ ИРБИС64 Заказчик обязан предоставить Исполнителю:

1.4.1. Копию действующей у Заказчика программного продукта САБ ИРБИС64 или удаленный доступ к серверу с рабочей копией САБ ИРБИС64;

1.4.2. Информацию обо всех значимых изменениях, выполненных в программном продукте САБ ИРБИС представителями Заказчика самостоятельно или при участии третьих (за исключением изменений выполненных в программном продукте САБ ИРБИС64 ее разработчиком), необходимые к переносу из действующего программного продукта САБ ИРБИС заказчика в программный продукт САБ ИРБИС версии 2023.1;

1.4.3. Удаленный доступ к программно-аппаратным средствам Заказчика с правами администратора, удовлетворяющим системным требованиям программного продукта САБ ИРБИС64.

2. Расширенная информационно-техническая поддержка программного продукта САБ ИРБИС64.

2.1. Расширенная информационно-техническая поддержка программного продукта САБ ИРБИС64, может включать в себя по заявкам и выбору Заказчика выполнение работ по адаптации программного продукта в соответствии с потребностями Заказчика (в предусмотренных разработчиком Системы рамках, а также в соответствии с функционалом и характеристиками действующей у Заказчика версии Системы) посредством написания и корректировки форматов, табличных форм и настроек Системы, интеграции с внешними информационными системами и оборудованием, а также решение проблемных вопросов, которые могут возникать при эксплуатации САБ ИРБИС64.

2.2. При оказании услуг по расширенной информационно-технической поддержке САБ ИРБИС64 не учитывается время, потраченное на взаимодействие с Исполнителем при подаче заявки на обслуживание или на решение организационных вопросов.

2.3. Заявки на получение расширенной информационно-технической поддержки Системы должны направляться Исполнителю контактным лицом Заказчика по электронной почте или в системе подачи заявок на сайте Исполнителя: <https://ircons.ru> .

2.4. До начала работ Заказчик должен предоставить Исполнителю в электронной форме следующие материалы:

2.4.1. Заявку на изменение настроек/адаптацию программного продукта САБ ИРБИС64 с понятным описанием желаемых результатов и при необходимости снабдить заявку графическими материалами, иллюстрирующими желаемые результаты;

2.4.2. При удаленной форме выполнения работ Заказчик обязан предоставить Исполнителю удаленный доступ с правами администратора к программно-аппаратным средствам, на которых предполагается осуществить работы по настройке/адаптации программного продукта САБ ИРБИС64 (адрес в сети Интернет, логин, пароль) или предоставить рабочую копию САБ ИРБИС64.

2.5. По желанию Заказчика в рамках расширенной информационно-технической поддержки в пределах установленного лимита времени могут оказываться следующие услуги:

2.5.1. Техническая помощь Заказчику посредством непосредственного выполнения Исполнителем работ направленных на решение различных проблем эксплуатации и устранение неполадок в работе САБ ИРБИС64.

2.5.2. Техническая помощь Заказчику посредством установки и настройки обновлений САБ ИРБИС64.

2.5.3. Техническая помощь Заказчику посредством непосредственного выполнения Исполнителем работ по разработке новых и корректировке имеющихся табличных или статистических форм.

2.5.4. Техническая помощь Заказчику посредством непосредственного выполнения Исполнителем работ по изменению рабочих листов ввода и разработке новых и корректировке имеющихся полей/подполей.

2.5.5. Техническая помощь Заказчику посредством непосредственного выполнения Исполнителем работ по переносу данных между базами (импорт, экспорт, реорганизация).

2.5.6. Техническая помощь Заказчику посредством непосредственного выполнения Исполнителем работ по корректировке и изменению настроек САБ ИРБИС64.

2.5.7. Техническая помощь Заказчику по интеграции с другими информационными системами Заказчика или внешними информационными системами и/или оборудованием.

2.6. Временные затраты на оказание услуг по расширенной информационно-технической поддержке определяются и устанавливаются Исполнителем на основании заявок Заказчика но не могут превышать 10 рабочих дней по каждой из заявок. При этом не считается время, потраченное на взаимодействие с Исполнителем при подаче заявки на обслуживание или на решение организационных вопросов.

2.7. При очной форме выполнения работ по расширенной информационно-технической поддержке САБ ИРБИС64 на территории Заказчика к фактическому времени работ добавляется время на дорогу на каждого из специалистов Исполнителя в размере 4 (четыре) часа при нахождении Заказчика в пределах Санкт-Петербурга или до 10 (десяти) часов при нахождении Заказчика за пределами Санкт-Петербурга.

2.8. В случае невозможности исполнения заявки на оказание услуг по технической поддержке по причине превышения лимита времени, установленного Договором, необходимого на оказание услуги, или по причине функциональных ограничений САБ ИРБИС64 имеющейся в распоряжении Заказчика, Исполнитель вправе отказаться от выполнения заявки, направив в адрес Заказчика (в срок не более 3 (трех) рабочих дней со дня получения заявки) мотивированный отказ от исполнения заявки.