

Обеспечение работы и техническая поддержка Системы оперативного управления «Эталон» в различных конфигурациях

Поддержание работоспособности

В зависимости от размещения Системы (на аппаратном обеспечении Лицензиата/Пользователя либо на аппаратном обеспечении Лицензиара/Дистрибьютора Системы) и условий Лицензионного/Сублицензионного договора на приобретение права использования Системы поддержание работоспособности осуществляют системные администраторы Лицензиата/Пользователя либо Лицензиара/Дистрибьютора Системы.

Перечень процессов, необходимых для поддержания работоспособности Системы, описан в Руководствах системного администратора, предоставляемых в составе эксплуатационной документации на Систему вместе с экземпляром Системы в рамках исполнения Лицензионного/Сублицензионного договора.

Поддержание работоспособности Системы включает в себя следующие процессы:

- установка обновлений;
- настройка резервного копирования;
- восстановление Системы после сбоя.

Требования к специалистам, осуществляющим поддержание работоспособности Системы:

- высшее образование по направлению IT;
- опыт установки операционных систем: Windows Server/Linux;
- опыт администрирования клиент-серверных СУБД.

Техническая поддержка

После приобретения права использования Системы Лицензиату/Пользователю предоставляются услуги по сопровождению и технической поддержке Системы. При этом Лицензиат/Пользователь вправе приобрести услуги стандартной либо расширенной технической поддержки.

Стандартная техническая поддержка оказывается Лицензиату/Пользователю бесплатно в течение гарантийного срока на Систему, установленного в соответствии с условиями Лицензионного/Сублицензионного договора, либо по окончании гарантийного срока за плату на основании Договора на сопровождение и техническую поддержку Системы.

В рамках *стандартной технической поддержки* Лицензиату/Пользователю оказываются следующие услуги:

- консультации по вопросам установки, настройки, конфигурирования, заполнения справочников и объектов Системы, по вопросам эксплуатации Системы, по техническим вопросам интеграции Системы с другими информационными системами Лицензиата/Пользователя, а также по иным вопросам, связанным с использованием Лицензиатом/Пользователем Системы;
- своевременное устранение обнаруженных в процессе эксплуатации Системы ошибок и неисправностей;
- обучение непосредственных пользователей работе с Системой посредством вебинаров;
- предоставление обновлений версии Системы по мере их выпуска Правообладателем.

В рамках *расширенной технической поддержки* Лицензиату/Пользователю дополнительно оказываются следующие услуги:

- услуги по интеграции Системы с информационными системами Лицензиата/Пользователя;
- услуги по установке, настройке, конфигурированию, заполнению справочников и объектов Системы, обучение непосредственных пользователей, а также по выполнению иных работ непосредственно в месте нахождения Лицензиата/Пользователя;
- реализация дополнительного функционала в Системе на основании отдельных заявок Лицензиата/Пользователя;
- иные необходимые услуги.

Обновление версий

Лицензиат/Пользователь в течение гарантийного срока, установленного Лицензиаром/Дистрибьютором (гарантийный срок зависит от условий Лицензионного/Сублицензионного договора на приобретение права использования Системы), бесплатно получает обновления версии Системы по мере их выпуска Правообладателем.

По истечении гарантийного срока обновление версий осуществляется в рамках заключаемых Договоров на сопровождение и техническую поддержку Системы.

Предоставление обновления версии осуществляется в зависимости от условий заключенного с Лицензиатом/Пользователем Договора либо посредством предоставления доступа к ftp-серверу, на котором размещается дистрибутив с обновлением Системы, либо на CD/DVD.

Устранение неисправностей

Правообладатель гарантирует работоспособность Системы в заданных согласно Договору и эксплуатационной документации параметрах в течение гарантийного срока либо в течение срока действия технической поддержки.

При возникновении ошибок в работе Системы у Лицензиата/Пользователя имеется возможность обратиться с соответствующим запросом в Службу технической поддержки Правообладателя по телефону +7 (391) 276-77-99, по электронной почте на адрес help@sis-it.pro либо путем

регистрации соответствующего запроса в Электронный журнал регистрации запросов (при наличии соответствующей опции в Договоре с Лицензиаром/Дистрибьютором).

Устранение неисправностей осуществляется путем выпуска обновления Системы в форме патча либо версии.

Развитие Системы

Развитие Системы осуществляется Правообладателем в соответствии с потребностями пользователей, на основе анализа рынка аналогичных либо сходных по характеристикам систем, а также в соответствии с современным развитием технологий и стратегией развития Системы, принятой у Правообладателя.

При возникновении потребностей в дополнительной функциональности Системы Лицензиату/Пользователю необходимо обратиться в Службу поддержки пользователей с пожеланием (запросом) на доработку. Служба поддержки пользователей регистрирует во внутреннем ресурсе все поступающие заявки на развитие Системы и передает их для дальнейшей проработки аналитикам.

Зарегистрированный запрос может быть включен в план развития Системы для дальнейшей реализации в плановом выпуске обновления Системы либо может быть реализован непосредственно для Лицензиата/Пользователя, направившего соответствующий запрос, в рамках действующего Договора на расширенную техническую поддержку.