

## Условия предоставления ИТС

1. Определение терминов
  - «Программное обеспечение», «ПО» - программы для электронно-вычислительных машин (ЭВМ), представленные в объективной форме как совокупность данных и команд, предназначенных для функционирования ЭВМ и других компьютерных устройств в целях получения определенного результата, включая порожденные ими аудиовизуальные отображения, а также их обновления.
  - «Служба поддержки» - группа специалистов, уполномоченная правообладателем ПО осуществлять информационно-техническое сопровождение ПО.
  - «Пользователь» - организация, которая в соответствии с условиями заключенного Лицензионного соглашения, получила право на использование ПО, и приобрела Сертификат на информационно-техническое сопровождение.
  - «Сертификат ИТС» - документ, который подтверждает право Пользователя ПО на получение информационно-технического сопровождения в рамках выбранного пакета ИТС от производителя ПО или его партнера.
  - «Пакет ИТС» - набор сервисов (услуг) информационно-технической поддержки ПО, которые доступны Пользователю, в течение срока действия Сертификата ИТС.
  - «ЧТЗ» (Частное техническое задание) - документ, содержащий требования Пользователя, определяющие порядок проведения работ, в соответствии с которым осуществляется их выполнение.
2. Предмет ИТС
  - 2.1. Сертификат ИТС: ПО САБ ИРБИС64
    - 2.1.1. Служба поддержки, согласно условиям Сертификата, осуществляет информационно-техническое сопровождение ПО, указанного в сертификате в соответствии с выбранным Пакетом ИТС.
  - 2.2. Сертификат ИТС: ПО Продукты семейства СК
    - 2.2.1. Служба поддержки, согласно условиям Сертификата, осуществляет информационно-техническое сопровождение ПО, указанного в сертификате в соответствии с выбранным Пакетом ИТС.
  - 2.3. Сертификат ИТС на сервисы «Адаптация», «Модернизация», «Консалтинг», «Системная интеграция», «Конвертация», «Методист»:
    - 2.3.1. Служба поддержки, согласно условиям Сертификата ИТС, предоставляет сервисы, указанные в сертификате, в соответствии с регламентом предоставления сервиса ИТС.
    - 2.3.2. Служба поддержки выполняет работы по сервису в суммарном объеме, не превышающем количество часов согласно Сертификату ИТС.
    - 2.3.3. Служба поддержки выполняет работы по сервису согласно Сертификату ИТС по ЧТЗ, согласованному со службой поддержки в момент обращения на выполнение работ.
    - 2.3.4. Объем работ согласно ЧТЗ оценивается в часах.
    - 2.3.5. По окончании работ подписывается Акт о выполненных работах по сервису, согласно ЧТЗ, с указанием использованного количества часов.
  - 2.4. Сертификат ИТС на сервисы «Первая помощь», «Облачный архив», «Учебный центр», «Администрирование»:
    - 2.4.1. Служба поддержки, в соответствии с условиями Сертификата ИТС, предоставляет сервисы, указанные в сертификате, в соответствии с регламентом предоставления сервиса ИТС.
    - 2.4.2. Служба поддержки выполняет работы по сервису согласно Сертификату ИТС по ЧТЗ, согласованному со службой поддержки в момент обращения на выполнение работ.
    - 2.4.3. По окончании работ подписывается Акт о выполненных работах по сервису, согласно ЧТЗ.
  - 2.5. Сертификат ИТС на сервисы «Скорая помощь», «Скорая помощь RFID», «Сертификация», «Школьный стандарт»:
    - 2.5.1. Служба поддержки, в соответствии с условиями Сертификата ИТС, предоставляет сервисы, указанные в сертификате, в соответствии с регламентом предоставления сервиса ИТС.
    - 2.5.2. По окончании работ подписывается Акт о выполненных работах по сервису.
  - 2.6. Сертификат ИТС на сервис «Запрос на каталогизацию»:
    - 2.6.1. Служба поддержки, в соответствии с условиями Сертификата ИТС, предоставляет сервисы, указанные в сертификате, в соответствии с регламентом предоставления сервиса ИТС.
    - 2.6.2. Служба поддержки выполняет работы по сервису в суммарном объеме, не превышающем количество запросов согласно Сертификату ИТС.

2.7. В рамках выбранного Пользователем Пакета ИТС, Служба поддержки осуществляет следующие сервисы:

Сервисы	Пакеты ИТС		
	Базовый	Комфорт	Премиум
Неограниченное количество обращений в личном кабинете на портале поддержки support.open4u.ru	•	•	•
Срок реакции на обращения в количестве рабочих дней	5	2	1
Получение консультаций по бесплатному телефону 8-800	-	-	•
Удаленная помощь в настройке ПО под требования клиента	-	-	•
Удаленное подключение для актуализации обращения	-	•	•
Удаленная помощь в установке патчей с исправлениями ошибок для текущей версии ПО	-	•	•
Консультации по установке и настройке ПО	•	•	•
Консультации по функциональным возможностям ПО	•	•	•
Консультации, касающиеся создания конфигураций в рамках возможностей, встроенных в ПО	•	•	•
Консультации, касающиеся структуры базы данных и способа сохранения информации в ней	•	•	•
Консультирование по возможности интеграции с внешними системами	•	•	•
Консультация по RFID-технологиям	•	•	•
Предоставление новых версий и критических патчей	•	•	•
Доступ к форуму Ассоциации ЭБНИТ для получения консультаций	•	•	•
Доступ к персональному кабинету на портале поддержки support.open4u.ru	•	•	•
Доступ к базе знаний	•	•	•

2.8. Пользователь не может использовать одновременно разные виды пакетов ИТС.

2.9. В рамках информационно-технического сопровождения Службой поддержки не предоставляются консультации по всем другим вопросам, включая, но не ограничиваясь:

- Обучение пользователей;
- Консультации по работе других программных продуктов.