

Регламент технической поддержки программного обеспечения САБ ИРБИС64 (в рамках удаленного администрирования)

1. Предмет технической поддержки программного обеспечения САБ ИРБИС64.

1.1. Исполнитель обязуется оказывать услуги технической поддержки программного обеспечения САБ ИРБИС64 (далее – «ПО»):

Предметом услуг в рамках поддержки являются:

- 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 по структуре базы данных и способам сохранения информации в ней;
- предоставление обновлений версий ПО, в случае официального выхода таких, согласно правилам лицензирования ПО.
- установка и настройка ТСП/IP сервера и АРМов ИРБИС64.
- установка и настройка модуля шлюза www-сервера для доступа к ресурсам САБ ИРБИС64 через Интернет.
- создание баз данных и профилей пользователей системы (логинов, паролей, файлов настройки).
- адаптация системы под технологии библиотеки (справочники, рабочие листы ввода, сценарии поиска).
- ведение системных файлов САБ ИРБИС64 и файлов баз данных.
- ведение модуля шлюза www-сервера для доступа к ресурсам САБ ИРБИС64 через Интернет.
- восстановление системных файлов САБ ИРБИС64 и баз данных после аварийных ситуаций (при предоставлении Заказчиком резервных копий этих файлов).
- установка новой версии и обновлений системы ИРБИС64 по согласованию с Заказчиком.

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.

1.3. В рамках технической поддержки Исполнителем **НЕ** предоставляются услуги по разработке выходных форм САБ ИРБИС64.

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 юридического адреса Исполнителя в рабочие дни.

2.2. Заявка на предоставление услуг согласно Спецификации, должна быть оформлена по согласованию Сторон одним из способов:

- обращением через личный кабинет на сайте 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 авторизованных лиц Сторон:

Ф.И.О. от Заказчика	Контактный телефон	Адрес электронной почты

2.5. Стороны имеют право назначить новое авторизованное лицо путем направления уведомления, в котором содержатся контактные данные нового авторизованного лица.

2.6. Исполнитель оставляет за собой право отказаться от предоставления услуги в случае:

- если проблема не может быть решена за разумный период времени, используя, используя личный кабинет на портале технической поддержки или/и телефона, а также с помощью удаленного доступа к системе заказчика через интернет;
- если запрос поступил не от авторизованного лица Заказчика;
- если решение проблемы невозможно без привлечения специалистов для непосредственной работы на оборудовании Заказчика.

2.7. Заказчик обязуется предоставить Исполнителю, авторизованный удалённый доступ к компьютеру, на котором установлен сервер САБ ИРБИС64, а также права доступа в объёме, необходимом, для установки ПО, остановки и запуска служб и серверов САБ ИРБИС64, а именно:

- полный доступ к директории сервера САБ ИРБИС64;
- полный доступ к директории клиентов САБ ИРБИС64;
- доступ к рабочей директории САБ ИРБИС;
- доступ к апплетам настройки веб-сервера, директориям htdocs и CGI (в зависимости от используемого веб-сервера);
- права для остановки и запуска служб САБ ИРБИС64;

- другие, не перечисленные выше права, предоставляются по предварительному запросу специалистов Исполнителя.

Доступ к серверу Заказчика предоставляется Исполнителю с обеспечением информационной безопасности сервера Заказчика (в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 11.02.2017 N 176 "Об утверждении требований к антитеррористической защищенности объектов (территорий) в сфере культуры", выполнением требований Федерального закона № 152 «О персональных данных» от 27.07.2006 г.).

Оказание услуг Исполнителем на сервере Заказчика осуществляется по мере поступления заявок от Заказчика, в согласованное с Заказчиком время оказания услуг.

В несогласованное с Заказчиком время оказания услуг доступ Исполнителю к серверу Заказчиком не предоставляется.

- 2.8. Исполнитель обязан отвечать на вопросы Заказчика в период времени предварительно оговоренными и согласованными обеими Сторонами.

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
Обновления версий	Да
Выполнение работ на технических средствах заказчика с помощью удаленного доступа	Да