

ДОГОВОР № А-13505

поставки сертификата на информационно-техническое сопровождение

г. Екатеринбург

24 ноября 2024 г.

Общество с ограниченной ответственностью «ЭйВиДи-систем», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице директора Токмакова Вячеслава Викторовича, действующего на основании Устава, с одной стороны и ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ "ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ А.А.ЕЖЕВСКОГО", в лице Ректора Дмитриева Николая Николаевича, действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем «Пользователь», с другой стороны, при совместном упоминании именуемые «Стороны», а по отдельности «Сторона», руководствуясь положениями ст. 93 ч. 1, п. 35 Федерального закона № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» от 05.04.2013 г., заключили настоящий договор (далее – Договор) о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 1.1. Исполнитель обязуется передать, а Пользователь принять и оплатить Сертификат(ы) на информационно-техническое сопровождение (далее – ИТС) программных продуктов согласно Спецификации (Приложение № 1).
- 1.2. Исполнитель обязуется оказывать услуги и выполнять работы согласно Условиям предоставления ИТС (Приложение № 2).
- 1.3. Сертификат(ы) на ИТС по настоящему Договору предоставляются для ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ "ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ А.А.ЕЖЕВСКОГО", 664038, Иркутская область, м.р-н Иркутский, с.п. Молодежное, п. Молодежный, здание 1/1.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

- 2.1. Исполнитель обязуется:
 - 2.1.1. поставить Пользователю Сертификат(ы) на ИТС согласно Спецификации (Приложение № 1) не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента подписания Договора;
 - 2.1.2. оказывать услуги и выполнять работы согласно Условиям предоставления ИТС (Приложение № 2) на основании заявок (запросов) Пользователя в течение срока действия Сертификата(ов) на ИТС.
- 2.2. Пользователь обязуется:
 - 2.2.1. принимать услуги и работы по ИТС в соответствии с Условиями предоставления ИТС (Приложение № 2 к настоящему Договору).
 - 2.2.2. Передача Сертификата(ов) на ИТС производится на основании Акта приемки-передачи. Все обязательства Исполнителя по информационно-техническому сопровождению согласно Сертификату на ИТС возникают с даты начала срока действия Сертификата и прекращаются датой окончания срока действия Сертификата.

3. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ СЕРТИФИКАТА НА ИТС

- 3.1. Стоимость Сертификата(ов) на ИТС определяется согласно Спецификации (Приложение № 1) и составляет 87 500,00 (Восемьдесят семь тысяч пятьсот рублей 00 копеек), НДС не облагается на основании п.2 ст.346.11 НК РФ.
- 3.2. Оплата по Договору производится путем перечисления Пользователем денежных средств на расчетный счет Исполнителя в размере 100% установленной в п. 3.1 стоимости Сертификата(ов) на ИТС в течение 15 (пятнадцати) банковских дней с момента подписания Сторонами Акта приемки-передачи.
- 3.3. Обязательства Пользователя по оплате считаются исполненными на момент зачисления денежных средств на корреспондентский счет банка Исполнителя.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 4.1. За нарушение сроков оплаты, указанных в п.3.2 Договора Исполнитель вправе требовать от Пользователя уплаты неустойки (пени) в размере 0,02 (ноль целых две сотых) процента от неуплаченной суммы за каждый день просрочки. Проценты, предусмотренные ст. 317.1 ГК РФ, не начисляются.
- 4.2. Во всех иных случаях неисполнения обязательств по Договору Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством РФ.

5. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ (ФОРС-МАЖОР)

- 5.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие действия непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях

- обстоятельств, под которыми понимаются: запретительные действия органов власти, гражданские волнения, эпидемия, блокада, землетрясение, наводнение, пожары или другие стихийные бедствия.
- 5.2. В случае наступления этих обстоятельств Сторона обязана в течение 3 (трех) рабочих дней уведомить об этом другую Сторону.
- 5.3. Документ, выданный уполномоченным государственным органом, является достаточным подтверждением наличия и продолжительности действия обстоятельств непреодолимой силы.
- 5.4. Если обстоятельство непреодолимой силы продолжают более 50 (пятидесяти) дней, то каждая Сторона вправе отказаться от Договора в одностороннем порядке.

6. ИЗМЕНЕНИЕ И ДОСРОЧНОЕ РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА

- 6.1. Все изменения и дополнения к Договору действительны, если совершены в письменной форме и подписаны обеими Сторонами. Соответствующие дополнительные соглашения Сторон являются неотъемлемой частью Договора.
- 6.2. Договор может быть досрочно расторгнут по соглашению Сторон.
- 6.3. В случае расторжения Договора по любому основанию Стороны вправе не возвращать друг другу все исполненное по нему до момента расторжения, если иное не предусмотрено законодательством.
- 6.4. Расторжение настоящего Договора не влечет за собой прекращение обязательств перед Пользователем, возникших в период действия настоящего Договора.

7. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

- 7.1. Все споры, связанные с заключением, толкованием, исполнением и расторжением Договора, будут разрешаться Сторонами путем переговоров.
- 7.2. В случае недостижения согласия в ходе переговоров заинтересованная Сторона направляет другой Стороне претензию в письменной форме, подписанную уполномоченным лицом.
- 7.3. Сторона, которой направлена претензия, обязана рассмотреть полученную претензию и о результатах уведомить в письменной форме заинтересованную Сторону в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения претензии.
- 7.4. В случае неурегулирования разногласий в претензионном порядке спор разрешается в судебном порядке.

8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 8.1. Договор вступает в силу с момента его подписания Сторонами и действует до 31.12.2024г., а в части исполнения – до 26.11.2025г.
- 8.2. Стороны договорились, что обмен документами в рамках исполнения настоящего Договора (актами, уведомлениями и иными юридически значимыми сообщениями) осуществляется преимущественно в системе электронного документооборота, а также посредством факса, электронной почты или иным способом связи при условии, что он позволяет установить, от кого исходило сообщение и кому оно адресовано.
- 8.3. Договор составлен в двух экземплярах, по одному для каждой из Сторон.
- 8.4. Неотъемлемой частью Договора являются приложения:
- 8.5. Приложение №1. Спецификация.
- 8.6. Приложение №2. Условия предоставления ИТС.
- 8.7. Приложение №3. Регламенты предоставления ИТС (информационно-технического сопровождения).

9. АДРЕСА, РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

Исполнитель
ООО «ЭйВиДи-систем»
ИНН 6623062077 КПП 667101001
Юридический адрес: 620014, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул.Радищева, д.28-517
Почтовый адрес: 620102, Свердловская область, г. Екатеринбург, А/Я 46
Банковские реквизиты:
р/с 40702810820490000387
к/с 30101810800000000388
в ТКБ БАНК ПАО г. Москва
БИК 044525388

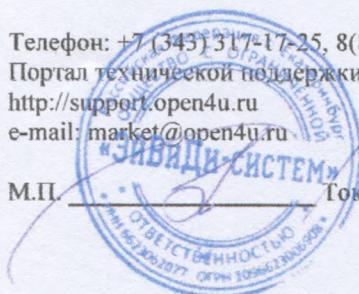
Телефон: +7 (343) 317-17-25, 8(800)555-01-21
Портал технической поддержки:
<http://support.open4u.ru>
e-mail: market@open4u.ru

М.П. Гокмаков В. В.

Пользователь
ФГБОУ ВО ИРКУТСКИЙ ГАУ
ИНН 3811024304 КПП 382701001
Юадрес: 664038, Иркутская область, м.р-н Иркутский, с.п. Молодежное, п Молодежный, здание 1/1

Банковские реквизиты:
р/с: 40501810000002000001
Банк: Отделение Иркутск г. Иркутск
БИК: 042520001
л/сч 20346Х05770
ИНН 3811024304, КПП 382701001
ОКТМО 25612440, ОГРН 1023801535658
Телефон: 7 (3952) 237-488

М.П. Дмитриев Н. Н.





Приложение № 1
к договору № А-13505
от 24 ноября 2024 г.

СПЕЦИФИКАЦИЯ

№	Наименование	Кол-во, шт.	Цена, руб.	Сумма, руб.
Сертификат ИТС ПО САБ ИРБИС64 (ИТС Пакет- Базовый), в составе:				
1	ИРБИС-сервер Турбо (10 клиентских подключений) Срок действия: с 27.11.2024 по 26.11.2025	1,00	30 000,00	30 000,00
2	1 дополнительное клиентское подключение ИРБИС-сервер Турбо Срок действия: с 27.11.2024 по 26.11.2025	10,00	1 500,00	15 000,00
3	АРМ «Каталогизатор ИРБИС64» Срок действия: с 27.11.2024 по 26.11.2025	1,00	8 500,00	8 500,00
4	АРМ «Комплектатор ИРБИС64» Срок действия: с 27.11.2024 по 26.11.2025	1,00	8 500,00	8 500,00
5	АРМ «Книговыдача ИРБИС64» Срок действия: с 27.11.2024 по 26.11.2025	1,00	8 500,00	8 500,00
6	АРМ «Книгообеспеченность ИРБИС64» Срок действия: с 27.11.2024 по 26.11.2025	1,00	8 500,00	8 500,00
7	«Web-ИРБИС64» Срок действия: с 27.11.2024 по 26.11.2025	1,00	8 500,00	8 500,00
Итого:				87 500,00

Итого: 87 500,00 (Восемьдесят семь тысяч пятьсот рублей 00 копеек), НДС - не облагается.

Исполнитель:
М.П.  Гокмаков В. В.

Пользователь:
М.П.  Дмитриев Н. Н.

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 техническую поддержку 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: технической поддержки в рамках выбранного пакета ИТС или на получение сервисов ИТС.
- «Пакет ИТС» - набор сервисов (услуг) информационно-технической поддержки ПО, которые доступны Пользователю, в течение срока действия Сертификата ИТС.
- «ЧТЗ» - 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-техническую поддержку 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-техническую поддержку 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", "Администрирование", "Учебный центр".

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"

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: 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	Пакеты ИТС		
	Базовый	Комфорт	Премиум
Неограниченное количество обращений в персональном 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 пользователя	-	-	•
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. По истечении срока действия Сертификата на ИТС обязательства Исполнителя по оказанию услуг и выполнению работ прекращаются и при отсутствии претензий со стороны Пользователя считаются исполненными надлежащим образом и принятыми Пользователем.

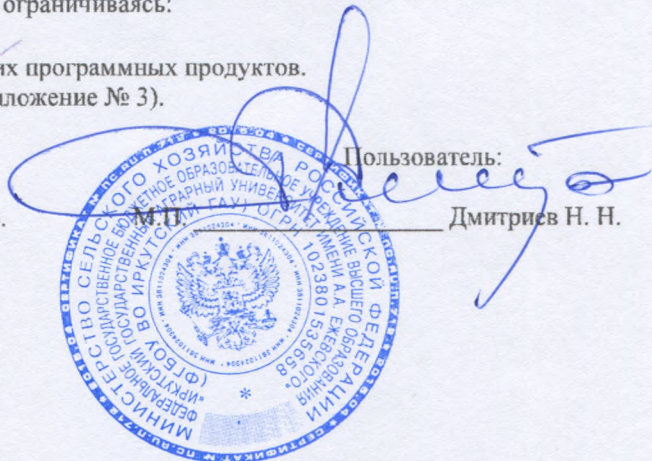
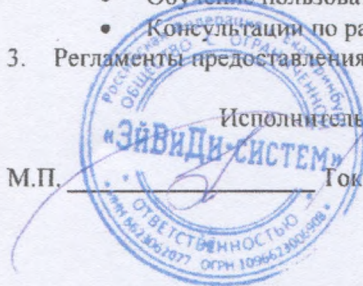
2.10. В рамках технической поддержки Службой поддержки не предоставляются консультации по всем другим вопросам, включая, но не ограничиваясь:

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

3. Регламенты предоставления ИТС (Приложение № 3).

Исполнитель:
М.П. Гокмаков В. В.

Пользователь:
М.П. Дмитриев Н. Н.



Регламенты предоставления ИТС (информационно-технического сопровождения)

Регламент предоставления ИТС программного обеспечения САБ ИРБИС64 и Продуктов семейства СК

1. Предмет информационно-технического сопровождения программного обеспечения
 - 1.1. Исполнитель обязуется оказывать информационно-техническое сопровождение (далее - ИТС) программного обеспечения САБ ИРБИС64 и Продуктов семейства СК (далее – ПО) согласно выбранному Пакету ИТС.
 - 1.2. Состав, перечень ПО и срок предоставления ИТС устанавливается в соответствующем Сертификате ИТС.
2. Общие положения
 - 2.1. Данный регламент устанавливает порядок предоставления ИТС Пользователю согласно выбранному пакету:
 - Базовый
 - Комфорт
 - Премиум
3. Время, способ и порядок обращения за ИТС
 - 3.1. Заявка на предоставление ИТС должна быть оформлена:
 - обращением авторизованного со стороны Пользователя лица в персональном кабинете на портале поддержки Исполнителя (<http://support.open4u.ru>);
 - по бесплатному телефону: 8 (800) 555-01-21.
 - 3.2. Пользователь может создавать неограниченное количество обращений в персональном кабинете на портале поддержки Исполнителя (<http://support.open4u.ru>).
 - 3.3. В обращении должны быть точно и грамотно сформулированы вопросы, требующие разъяснения, и описаны проблемы, требующие решения. Для более оперативного решения вопросов, обращение должно включать следующую информацию:
 - описание проблемы/ошибки и/или конкретно поставленный вопрос;
 - версия ПО и номер установленного обновления;
 - в случае возникновения ошибки при работе ПО - текст ошибки или скриншот;
 - описание последовательности действий, приведших к ситуации, потребовавшей обращения за ИТС;
 - дополнительно, службой поддержки может быть запрошена другая информация необходимая для выявления и решения проблем.
 - 3.4. Перед созданием обращения на портале поддержки Пользователю необходимо изучить доступную информацию по этому вопросу в документации, руководствах, поставляемых с ПО, в Базе знаний на портале поддержки Исполнителя. Если проблема аналогична ситуации, описанной в документации, статьях Базы знаний или в соответствующем обсуждении на форуме, но требует дополнительного пояснения, следует указать ссылку на исходный документ или обсуждение.
 - 3.5. В случае возникновения нескольких вопросов/ошибок/нештатных ситуаций - должны быть созданы отдельные обращения на каждый случай.
 - 3.6. При создании обращения предпочтительно включать скриншоты и графические пояснения, которые могут помочь в решении проблемы. Скриншоты должны быть подготовлены в форматах: JPG, GIF, PNG.
 - 3.7. Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы, будут даны в виде ссылок на соответствующую страницу документации по ПО, на скачивание руководств пользователя, на статью в разделе портала поддержки База знаний.
 - 3.8. Ответы по обращениям Пользователя предоставляются Исполнителем с 05-00 до 14-00 по времени г. Москвы в рабочие дни, в соответствии с производственным календарем РФ.
 - 3.9. Обращения на портале поддержки обрабатываются в порядке их поступления.
 - 3.10. Максимальный срок реакции на обращение определяется Сертификатом ИТС:
 - Базовый - срок реакции на обращение 5 рабочих дней.
 - Комфорт - срок реакции на обращение 2 рабочих дня.
 - Премиум - срок реакции на обращение 1 рабочий день.
 - 3.11. Время решения обращения может зависеть от критичности обращения, сложности решаемой проблемы и необходимости передачи вопроса разработчику ПО. Служба поддержки не может гарантировать время решения проблемы, в связи с влиянием различных факторов: своевременность и полнота ответа Пользователя, необходимость подготовки и выпуска обновления программного продукта и т.п.

3.12. Для актуальных версий ПО предоставляется ИТС в полном объеме согласно регламенту. ИТС предыдущих версий ПО может быть ограничена или прекращена.

4. Состав ИТС

4.1. Независимо от выбранного Пакета ИТС Исполнитель предоставляет:

- новые версии ПО и критические патчи;
- доступ к разделу портала поддержки База знаний через персональный кабинет;
- доступ к форуму Ассоциации ЭБНИТ для получения консультаций.

4.2. Независимо от пакета ИТС Исполнитель оказывает консультативную помощь в решение следующих вопросов:

- установка и настройка ПО;
- функциональные возможности ПО;
- структура баз данных и способы сохранения информации в ней;
- возможности интеграции с внешними системами;
- RFID-технологиям.

4.3. В соответствии с Пакетом ИТС Исполнитель оказывает удаленную помощь в решение следующих вопросов:

4.3.1. Удаленное подключение для актуализации обращения - подключение к техническим средствам Пользователя для эффективного и оперативного решения возникающих проблем.

Удаленное подключение осуществляется для:

- выявления проблемы на технических средствах Пользователя;
- определения путей решения проблем/ошибок;
- предоставления рекомендаций по устранению ошибок;
- решения проблемы удаленно на технических средствах Пользователя, (в случае возможности ее решения в пределах 2 часов рабочего времени).

Ситуации, предусматривающие удаленное подключение к техническим средствам Пользователя:

- повреждение файлов базы данных;
- повреждение файлов словарей баз данных;
- ошибки, связанные с техническим сбоем программного обеспечения;
- полная или частичная потеря данных в случае аварийной ситуации;
- ошибки конфигурации, не фиксируемая на базовом дистрибутиве поставки;
- ошибки обновления версии;
- ошибки установки патчей для текущей версии;
- ошибки, возникающие в случае нарушения технологии, заложенной в ПО для конкретного процесса;
- фиксация ошибок, выявленных Пользователем в процессе работы с программным обеспечением;
- фиксация ошибок, возникших при модификации Пользователем базовой версии программного обеспечения.

Для оказания удаленной помощи Пользователь должен обеспечить:

- предоставление удаленного доступа к техническим средствам Пользователя с помощью программы удаленного доступа. Ссылка для скачивания дистрибутива программы удаленного доступа доступна на портале поддержки <http://support.open4u.ru>;
- предоставление доступа к резервным копиям баз данных в случае необходимости.

Результатами удаленного подключения для актуализации обращения являются:

- Фиксация ошибок (при наличии), выявленных Пользователем в процессе работы с программным обеспечением.
- Рекомендации по устранению ошибок, связанных с техническим сбоем программного обеспечения (запуск службы сервера, восстановление лицензий, восстановление файлов конфигурации пользователей, восстановление работоспособности АРМов).
- Предоставление рекомендаций, в случае обнаружения нарушения технологии, предусмотренной системой.
- Рекомендации по устранению ошибок работы системы в случае некорректной модификации Пользователем базовой версии.
- Рекомендации по восстановлению файлов базы данных, файлов словарей при наличии такой возможности.
- Рекомендации по восстановлению системных файлов САБ ИРБИС64, обеспечивающих функционирование системы, в случае отсутствия возможности выполнить это в текущий момент на технических средствах Пользователя (например, повреждено оборудование).

4.3.2. Удаленная помощь в установке обновлений для текущей версии ПО - удаленное подключение к техническим средствам Пользователя для установки обновлений текущей версии ПО.

Для оказания удаленной помощи Пользователь должен обеспечить:

- запрос в виде обращения в персональном кабинете на портале поддержки или по бесплатному телефону: 8 (800) 555-01-21;
- предоставление удаленного доступа к техническим средствам Пользователя с помощью программы удаленного доступа. Ссылка для скачивания дистрибутива программы удаленного доступа доступна на портале поддержки <http://support.open4u.ru>.

В результате удаленной помощи Пользователь получает версию ПО, актуализированную до последнего обновления.

4.3.3. Удаленная помощь в настройке ПО под требования Пользователя

Настройка ПО под требования Пользователя включает:

- создание баз данных;
- редактирование справочников ввода мест хранения, ФИО каталогизаторов, каналов поступления, кафедры выдачи, соответствие кафедр выдачи и мест хранения;
- настройка учетных записей пользователей.

Для оказания удаленной помощи Пользователь должен обеспечить:

- запрос в виде обращения в персональном кабинете на портале поддержки или по бесплатному телефону: 8 (800) 555-01-21;
- предоставление удаленного доступа к техническим средствам Пользователя с помощью программы удаленного доступа. Ссылка для скачивания дистрибутива программы удаленного доступа доступна на портале поддержки <http://support.open4u.ru>.

Результатом удаленной помощи являются выполненные настройки по запросу Пользователя.

4.4. В рамках ИТС Исполнителем не предоставляются консультации по всем другим вопросам, включая, но не ограничиваясь:

- обучение персонала Пользователя;
- консультации по работе других программных продуктов.

4.5. Если в процессе работы над обращением Исполнитель выясняет, что обращение связано с продуктом стороннего производителя, то Пользователю рекомендуется обратиться в службу технической поддержки соответствующего производителя.

4.6. Если вопрос требует детальной диагностики, доработки функционала и/или выпуска обновления для ПО. В данном случае проблема, зафиксированная в обращении, передается разработчику ПО. Обращение считается закрытым. Исполнитель не несет ответственность за сроки выхода обновления для ПО.

4.7. Обращение может быть закрыто по следующим основным причинам:

- Невозможно повторить описанную проблему на аналогичной конфигурации ПО.
- Пользователь не может предоставить достаточно информации для решения проблемы.
- Пользователь выполняет действия в нарушение технических требований по установке и использованию ПО, внесены изменения в программный код ПО и т.п.
- Пользователь выполняет действия в нарушение технологии работы с ПО
- Используется нелегальная копия ПО.
- Вопрос выходит за рамки ИТС.

4.8. При отсутствии реакции Пользователя на предложенное Службой поддержки решение или запрос дополнительной информации в течение 10 рабочих дней с даты получения Пользователем соответствующего решения или запроса от Службы поддержки, обращение считается неактуальным. ИТС по обращению Пользователя считается своевременно оказанным, а само обращение - закрытым.

Исполнитель:
М.П. Токмаков В. В.

Пользователь:
М.П. Дмитриев Н. Н.