

# Сопровождение и поддержка АИС «Читальный зал»

## Техническое сопровождение

Техническое сопровождение является интегрированным видом обслуживания программного обеспечения, включающим:

- Устранение ошибок в программе, выявленных Заказчиком;
- Предоставление Заказчику новых версий программы, которые исправляют выявленные неисправности в программном обеспечении, по мере их выпуска. Предоставление актуальной документации не позднее 1 месяца после официального выпуска новой версии программы. Датой выпуска очередной версии программы является дата направления Заказчику комплекта программного обеспечения или уведомления о ее готовности к установке;
- Поставку Заказчику документов, исправляющих выявленные неточности в документации;
- Прием заявок по e-mail, телефону или письменно в рабочие дни с 9:00 до 18:00 по времени Исполнителя;
- Работа по заявкам Заказчика по рабочим дням с 9:00 до 18:00 по времени Исполнителя до полного ее разрешения. В том числе предоставление по телефону, электронной почте или с помощью регистрационной формы с web-интерфейсом технических консультаций и инструкций по поиску и устранению неисправностей. Если необходимая информация содержится в документации, Исполнитель предоставляет Заказчику соответствующую ссылку. Если Заказчик, несмотря на наличие описания вопроса в документации, все равно обращается за консультацией, она может быть оказана на отдельно оговоренных условиях

## Поддержка

Согласно Лицензионному договору АО ИВЦ ИНСОФТ оказывает следующие услуги:

- разъяснения специалистов-разработчиков программного обеспечения по вопросам эксплуатации программного обеспечения;
- помощь в индивидуальной настройке и установке программного обеспечения с учётом индивидуальных особенностей;
- составление пошаговых инструкций или непосредственная настройка каких-либо изменений в программе;
- подготовка специализированных, не реализованных в системе, отчетных форм и документов по требованию Заказчика, в том числе на основании запроса государственных или контролирующих органов;
- проведение любых работ, связанных с мониторингом работы программного обеспечения или оборудования, находящихся на техническом сопровождении;

- оказание любых консультаций по интеграции с внешними системами;
- предоставление информации по особенностям наполнения базы данных и не редактируемых пользователем конфигурационных файлов;
- предоставление информации, требующей коммуникаций с представителями поставщиков ПО или оборудования, производимых третьей стороной.