

Условия оказания гарантийной поддержки программы для ЭВМ Mirapolis HCM (стандартная лицензия)

г. Москва

1. Термины

Система - программа для электронных вычислительных машин MIRAPOLIS HCM (УПРАВЛЕНИЕ ЧЕЛОВЕЧЕСКИМ КАПИТАЛОМ).

Ошибка - поведение Системы, которое затрудняет или делает невозможным использование Системы.

Обращение - запрос через форум поддержки, с указанием темы, контактного лица Лицензиата, приоритета и описания запроса.

Время реакции на запрос - время от момента получения Запроса (публикации его Лицензиатом на форуме поддержки) до момента получения ответа на него от службы поддержки. В зависимости от типа Запроса и возможности решения проблемы ответ от службы поддержки может включать в себя консультацию по вопросу, запрос дополнительных сведений или указание сроков решения проблемы.

Время решения по обращению - время от момента получения Запроса до устранения причины Обращения или предоставления Лицензиату обоснованных разъяснений (в рамках условий технической поддержки) со стороны Лицензиара, почему эта причина не может быть устранена.

Контактное лицо - представитель Лицензиата, имеющий право обращаться в службу поддержки Лицензиара.

Рабочее время или рабочие часы - время с 10.00 до 19.00 по московскому времени в рабочие дни в соответствии календарем праздничных и выходных дней Российской Федерации.

Портал поддержки - интернет-ресурс, расположенный по адресу <http://support.mirapolis.ru> и содержащей различные материалы по использованию Системы.

Форум поддержки - интернет-ресурс, расположенный по адресу <http://support2011.mirapolis.ru> и предоставляемый Лицензиаром Лицензиату в рамках гарантийной поддержки, предназначенный для регистрации Обращений и организации их обработки.

2. Условия оказания гарантийной поддержки

2.1. Служба поддержки работает с 10 до 19 часов по московскому времени в рабочие дни.

2.2. Обращения в службу поддержки обрабатываются в порядке очереди в зависимости от их приоритета, но не дольше времени, установленного в п.3.2 Условий оказания гарантийной поддержки. Первичную обработку Обращений осуществляют специалисты первой линии поддержки. При первичной обработке Обращения специалист первой линии поддержки может обосновано изменить тип и(или) приоритет обращения, при этом время реакции на обращение будет ограничено в соответствии с вновь назначенным приоритетом. Кроме того, в ходе первичной обработки специалист первой линии поддержки может запросить дополнительную информацию у контактного лица Лицензиата. В этом случае на электронный адрес контактного лица Лицензиата отправляется уведомление или в соответствующей теме форума поддержки публикуется соответствующее сообщение, и обработка приостанавливается до получения запрошенной информации. При этом моментом получения Обращения будет считаться момент получения запрошенной информации.

В случае, если Обращение не может быть разрешено специалистами первой линии поддержки, оно передается специалистам второй линии поддержки. Специалисты второй линии поддержки также могут запросить дополнительную информацию относительно Обращения. Работа по Обращению в этом случае также приостанавливается до получения запрошенной информации. В случае, когда обращение не может быть решено специалистами второй линии поддержки, оно передается в работу специалистам третьей линии поддержки. При этом взаимодействие со специалистами третьей линии поддержки возможно только через специалистов второй линии поддержки.

2.3. Перед Обращением в службу поддержки Лицензиат должен изучить доступную информацию по этому вопросу в документации, руководствах, FAQ и истории Обращений, на Портале поддержки. Если проблема аналогична ситуации, описанной в документации или предыдущем Обращении, но требует дополнительного пояснения, то Лицензиат должен указать ссылку на исходный документ или Обращение.

2.4. Каждому обращению Лицензиат может самостоятельно присвоить приоритет в соответствии с классификацией приоритетов, указанной в п.3 Условий гарантийной поддержки. При поступлении обращения Лицензиар имеет право обосновано изменить приоритет, уведомив об этом Лицензиата с помощью e-mail-уведомления или публикации соответствующего сообщения на форум поддержки.

2.5. Лицензиар имеет право обоснованно отказать в обработке обращения в связи с тем, что оно не относится

к типу «Ошибка» и не подлежит обработке в рамках гарантийной поддержки.

2.6. Для выполнения задач по поддержке Системы и работы с Обращениями, Лицензиат обязуется предоставить временный удаленный доступ к Системе и ее компонентам, а также серверному оборудованию, на котором установлена Система. Доступ должен быть предоставлен со всем необходимым набором административных прав. Реквизиты для доступа должны быть предоставлены заблаговременно, а доступ с использованием этих реквизитов должен быть открыт в согласованный период времени.

Если такой доступ не может быть предоставлен, то Лицензиат обязуется выделить из числа своих сотрудников квалифицированных специалистов, которые могли бы под руководством Лицензиара проводить работы на серверном оборудовании, на котором установлена Система.

Условиями гарантийной поддержки не предусматривается выезд специалистов Лицензиара к Лицензиату.

2.7. В рамках гарантийной поддержки могут обрабатываться обращения только по программам, указанным в Спецификации к Лицензионному договору.

2.8. В рамках гарантийной поддержки обрабатываются только обращения типа «Ошибка».

2.9. Для каждого обращения Лицензиатом должен быть создан соответствующий запрос в форуме поддержки. Моментом получения Лицензиаром обращения считается момент публикации обращения в форуме поддержки.

2.10. Техническая поддержка Системы не включает в себя:

- решение проблем, которые Лицензиат не может воспроизвести или продемонстрировать Лицензиару;
- поддержку созданных Лицензиатом или третьими лицами с помощью конструкторов системы объектов системы, не входящих в поставку Системы.

3. Классификация приоритетов и параметры оказания гарантийной поддержки.

3.1. В рамках гарантийной поддержки Обращениям могут быть присвоены следующие приоритеты:

Приоритет	Описание
Остановка	Работа Системы остановлена и не может продолжаться до устранения проблемы (причины остановки).
Критично	Возможности по использованию Системы ограничены. Требуется максимально скорое решение возникшей проблемы.
Важно	Система может выполнять функции в полном объеме, но эффективность использования Системы снижена. Проблема влияет на эффективность и качество выполнения функций Системы, но не влияет на общую работоспособность Системы.

3.2. Сроки обработки Обращений*:

Максимальное время реакции на обращение	
Для приоритетов Остановка, Критично	4 рабочих часов
Для приоритетов Важно	8 рабочих часов
Максимальное время на решение по обращению**	
Для приоритетов Остановка, Критично	8 рабочих часов
Для приоритетов Важно	40 рабочих часов

* Указанное в таблице время относится только к выявленным Ошибкам, то есть ошибкам, которые могут быть воспроизведены на копии Системы, которая использует корректную базу данных и находится в распоряжении Лицензиара или доступна Лицензиару удаленно и имеет номер версии, совпадающий с версией Системы Лицензиата. База данных Лицензиата считается корректной, если в ней не обнаружено повреждений, вызванных внесением в нее Лицензиатом или третьими лицами изменений, не санкционированных в письменной форме Лицензиаром. Время на решение по Обращением типа Ошибка регламентируется только для выявленных Ошибок, в иных случаях время на решение по Обращению не регламентируется.

** Максимальное время на решение по обращению (Таблица 3.2) означает время, прошедшее между получением Запроса Лицензиаром и тем моментом, когда Лицензиар предоставляет Лицензиату вариант решения заявленной проблемы, такой как:

- предоставление требуемой информации;
- процедурное решение, позволяющее обойти проблему (временное решение);
- исправление, либо плановые сроки исправления ошибки согласно графику релизов и версий.

3.3. Иные параметры оказания гарантийной поддержки:

Количество контактных лиц со стороны Лицензиата, имеющих доступ к Форуму поддержки	3
Обновления системы до новых версий в рамках первого номера версии за исключением специальных модификаций.	+
Доступ на Портал поддержки	+

4. Дополнительные условия:

Текст настоящих Условий оказания гарантийной поддержки Программ для электронных вычислительных машин компании ООО «Мираполис» приводится Лицензиаром с целью закрепления текста документа, на который Стороны ссылаются при обозначении условий оказания гарантийной поддержки программ для ЭВМ, предусмотренных Договором.