



Утилита для переноса данных из СУБД Oracle в СУБД PostgreSQL (ORA2PGCOPY)

Порядок предоставления услуг по технической поддержке

1. Перечень Услуг
 - 1.1. Предоставление дистрибутива
 - 1.1.1. Размещение публичных дистрибутивов и описаний продукта на сайте <http://ora2pgcopy.forstelecom.ru>
 - 1.1.2. Предоставление дистрибутивов по запросу
 - 1.2. Консультирование
 - 1.2.1. Требования к необходимому системному программному обеспечению.
 - 1.2.2. Получение дистрибутива
 - 1.2.3. Установка
 - 1.2.4. Настройка типового примера
 - 1.2.5. Сообщения об ошибках на экране пользователя и в логах
 - 1.2.6. Функциональные возможности
 - 1.2.7. Техническая документация
 - 1.2.8. Доработка, совершенствование и развитие программного продукта
 - 1.3. Оповещение
 - 1.3.1. Оповещение о выпуске новых версий
 - 1.3.2. Оповещение о новых событиях
2. Порядок предоставления Услуг службой технической поддержки (далее Служба)
 - 2.1. Служба обеспечивает рассмотрение вопросов в соответствии с перечнем Услуг, приведённом в п.1.
 - 2.2. Обращения в Службу принимаются:
 - 2.2.1. На электронный почтовый ящик support@forstelecom.ru
 - 2.2.2. По телефону +7 495 913-75-75 доб.139, с 10:00 до 18:00 по московскому времени.
 - 2.3. Форматы обращений по электронной почте
 - 2.3.1. Одно обращение должно содержать один вопрос.
 - 2.3.2. Рекомендуемое содержание обращения
 - 2.3.2.1. Описание текущей ситуации
 - 2.3.2.2. Описание выполняемых действий
 - 2.3.2.3. Иллюстрации к описаниям в виде скриншотов, текстовых примеров команд и скриптов, вложенных файлов.
 - 2.4. Сроки рассмотрения обращений – не более одного рабочего дня с момента получения Службой.
 - 2.5. При отсутствии ответа Исполнителя на обращение по электронной почте более трёх рабочих дней, Заказчик уточняет по телефону факт получения обращения.
 - 2.6. При отсутствии ожидаемых от Заказчика ответов по обращению сроком более 3-х недель, обращение считается завершённым, и Служба извещает об этом Заказчика.
