

Порядок оказания услуг на поставку и техническую поддержку программного обеспечения Oracle Log Replicator (OLR)

1. Предоставление дистрибутива.

Актуальный дистрибутив программного обеспечения OLR при заключении соответствующего лицензионного (сублицензионного) договора предоставляется Лицензиаром в виде файлового архива на сервер по ссылке, согласованной по электронной почте, указанной в лицензионном договоре для контактов.

2. Предоставление инструкции по установке и технической документации.

Тестовый дистрибутив, техническая документация, включая инструкцию по установке, доступна на сайте Лицензиара в сети Интернет <https://forstelecom.ru/OLR/>

3. Техническая поддержка.

3.1. Лицензиар оказывает 2 вида технической поддержки:

3.1.1. Гарантийная техническая поддержка. Срок гарантийной поддержки составляет 3 (три) месяца с даты предоставления права использования программного обеспечения OLR. Гарантийная поддержка входит в стоимость лицензии на ПО OLR и включает в себя устранение выявленных несоответствий характеристик и функциональности характеристикам и функциональности, заявленной в технической документации к Программному обеспечению.

3.1.2. Стандартная техническая поддержка (СТП). Срок СТП составляет 12 (двенадцать) месяцев с даты предоставления права использования программного обеспечения OLR. Срок СТП не может превышать срок неисключительного права Конечного пользователя на использование ПО OLR. В случае приобретения Конечным пользователем бессрочной лицензии (права на весь срок действия исключительных прав Лицензиара) СТП может продлеваться ежегодно по желанию Конечного пользователя.

3.2. Состав Услуг технической поддержки Лицензиара:

- Приём обращений с описанием проблем при использовании ПО на электронный почту и по телефону;
- Рассмотрение обращений в рабочие дни и в рабочее время (8x5);
- Оказание помощи в отношении поиска и идентификации проблем и ошибок в работе ПО, о которых заявляет Лицензиат, и разработке решений этих проблем, при условии, что ПО не изменялось;
- Предоставление доступа к обновлениям ПО в течение указанного в Заказе периода технической поддержки в период действия соответствующей Стандартной Лицензии, по мере выхода соответствующих обновлений ПО. Доступ предоставляется по электронной почте. Все обновления ПО являются его неотъемлемой частью и используются как единая программа.

3.3. Порядок предоставления Услуг технической поддержки:

3.3.1. Способы обращений:

- Посредством электронной почты: support@forstelecom.ru
- По телефону: +7 495 798-98-38 доб.240, с 10:00 до 18:00 по московскому времени в рабочие дни.

3.3.2. Требования к обращениям по электронной почте:

Одно обращение должно относиться к одной проблеме и включает:

- описание проблемы;
- описание предпринятых действий;
- иллюстрации к описаниям в виде скриншотов, текстовых примеров команд и скриптов, вложенных файлов;
- ФИО контакта Лицензиата.

3.3.3. Лицензиар подтверждает принятие обращения в работу ответным письмом в срок до одного рабочего дня.

3.3.4. При необходимости Лицензиар может запросить дополнительную информацию (например, снимки экрана, журнал ошибок и т.д.).

3.3.5. При отсутствии ожидаемых от Лицензиата ответов по запросам дополнительной информации сроком более 5-ти рабочих дней, обращение считается завершённым, и Лицензиар извещает об этом Лицензиата письменным сообщением по адресу электронной почты, инициирующему обращение и закрывает обращение.

3.3.6. Ответом на обращение Лицензиата является указание способа устранения проблемы, предоставление исправленной версии ПО, устраняющего проблему, или обоснования того, что решение проблемы не входит в техническую поддержку. Способ устранения проблемы - это применение рекомендаций по корректировке параметров настройки. Ответ на обращение по существу предоставляется не позднее 10 (десяти) рабочих дней с момента обращения. Срок предоставления исправленной версии ПО 30 календарных дней

3.3.7. В техническую поддержку не входят решение проблем связанных с оптимизацией баз данных, с работой оборудования и с работой стороннего программного обеспечения.

4. Дополнительные услуги не входят в состав услуг по технической поддержке, согласовываются Сторонами отдельно за дополнительную плату, перечень дополнительных услуг указан в прайсе - <https://lui.forstelecom.ru/OLR.Price.pdf>