

Программный комплекс «YourERP»

Модуль «Ядро системы»

Процессы поддержания жизненного цикла программного обеспечения.

Покупатель – юридическое или физическое лицо, заключившее с ООО «Информ-Поддержка» (далее – Продавец) лицензионный договор на поставку и, если это предусмотрено договором, сопровождение ПК «YourERP» Модуль «Ядро системы»

Жизненный цикл ПК «YourERP» Модуль «Ядро системы» после поставки Покупателю включает в себя следующие процессы:

1. Сопровождение ПК Продавцом.
2. Техническая поддержка ПК.
3. Поставка новых версий ПК.
4. Адаптация ПК согласно требованиям Покупателя.
5. Поддержка инфраструктуры ПК.

Сопровождение ПК «YourERP» Модуль «Ядро системы» Продавцом.

Сопровождение ПК включает устранение ошибок в программном коде ПК, сопровождаемое выпуском патчей или новых версий.

Сопровождение ПК производится Продавцом и делится на гарантийное и постгарантийное. Гарантийное сопровождение осуществляется в рамках и в сроки, определенные лицензионным договором, без дополнительной оплаты в течение времени, обозначенного в лицензионном договоре. Постгарантийное сопровождение осуществляется на возмездной основе в рамках дополнительных соглашений к лицензионному договору или отдельных договоров на сопровождение с Покупателем.

Сопровождение, если это не оговорено отдельно соглашениями сторон, осуществляется Продавцом по электронной почте по рабочим дням с 10:00 до 18:00 московского времени.

Техническая поддержка ПК «YourERP» Модуль «Ядро системы»

Техническая поддержка ПК включает проведение консультаций пользователям и техническому персоналу Покупателя по вопросам установки, настройки и использования ПК.

Техническая поддержка ПК производится Продавцом и делится на гарантийную и постгарантийную. Гарантийная техническая поддержка осуществляется в рамках и в сроки, определенные лицензионным договором, без дополнительной оплаты в течение времени, обозначенного в лицензионном договоре. Постгарантийная техническая поддержка осуществляется на возмездной основе в рамках дополнительных соглашений к лицензионному договору или отдельных договоров на сопровождение с Покупателем.

Техническая поддержка, если это не оговорено отдельно соглашениями сторон, осуществляется Продавцом по электронной почте по рабочим дням с 10:00 до 18:00 московского времени.

Поставка новых версий ПК «YourERP» Модуль «Ядро системы»

Поставка новых версий ПК включает в себя передачу Покупателю исполняемых модулей новых версий, документации к ним, а также инструкций по установке и, если это применимо, изменению структур и информации в базах данных.

Новые версии ПК выпускаются Продавцом по мере реализации нового функционала, оптимизации имеющегося функционала и устранения обнаруженных ошибок единообразно для всех Покупателей. Продавец выпускает новые версии не чаще одного раза в квартал. В том случае, если будут обнаружены критические ошибки в ПК, Продавец будет выпускать вне оговоренных сроков не новые версии, а патчи. Распространение патчей производится по такой же схеме.

Новые версии поставляются только в рамках действующих лицензионных договоров или отдельных соглашений.

Адаптация ПК «YourERP» Модуль «Ядро системы» согласно требованиям Покупателя.

В том случае, если у Покупателя есть дополнительные требования к функционалу ПК, эти требования могут быть реализованы Продавцом. Реализация производится в рамках действующих договоров и соглашений между сторонами.

Покупатель оформляет документ «Бизнес-требования», этот документ проходит оценку Продавцом по возможности, стоимости и срокам реализации. Если стороны достигли договоренности по этим вопросам, то Продавец реализует требования в ПК.

Продавец оставляет за собой право делать новую функциональность доступной другим Покупателям в следующих версиях ПК, если обратное не оговорено отдельно.

Поддержка инфраструктуры ПК «YourERP» Модуль «Ядро системы»

Поддержка инфраструктуры включает администрирование операционных систем, сетей связи и баз данных, на которых расположено ПК.

Продавец оговаривает в инструкциях к ПК только специфические требования к такому администрированию, в зоне ответственности Покупателя находится как общее администрирование указанных систем, так и соблюдение специфических требований Продавца.

Для выполнения поддержки инфраструктуры Покупатель должен иметь в штате или располагать квалифицированным персоналом. Продавец также может оказывать услуги по поддержке инфраструктуры Покупателя на основании действующих соглашений и в оговоренном ими режиме.