

## **Программный комплекс «YourERP»**

### **Модуль «Обучение»**

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 «Обучение».*

Жизненный цикл ПК «YourERP» Модуль «Обучение» 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 «Обучение» 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 «Обучение»**

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 «Обучение»**

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 «Обучение» 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 «Обучение»**

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.