

# ЗАО «ЦБИ-сервис»

## УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ЗАО «ЦБИ-сервис»

Ю.В.Зуев

«    » \_\_\_\_\_ 2017 г.

## ПОЛОЖЕНИЕ

по гарантийному обслуживанию программного обеспечения

Программа фиксации и контроля исходного состояния программного  
комплекса «ФИКС» (версия 2.0.2)

(643.53132931.501254-01)

Листов 5

2017

Подп. и дата	
Инв. № дубл.	
Взам. инв. №	
Подп. и дата	
Инв. № подл.	

					ПОЛОЖЕНИЕ по гарантийному обслуживанию			
Изм	Лист	Недокум	Подп	Дата	Программа фиксации и контроля исходного состояния программного комплекса (ФИКС 2.0.2)	Лит	Лист	Литов
Разраб.							1	5
Пров.								
Н.контр.								
Утв.								

## Содержание

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	3
2 СОДЕРЖАНИЕ И ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ПРОЦЕДУР ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ .....	4

					ЦБИС.ИН/012	Лист
Изм	Лист	№докум	Подп	Дата		

## 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1 Настоящее ПОЛОЖЕНИЕ определяет содержание и порядок сопровождения и проведения процедур гарантийного обслуживания сертифицированного программного продукта – Программа фиксации и контроля исходного состояния программного комплекса «ФИКС» (версия 2.0.2) (далее - «**ФИКС 2.0.2**»).
- 1.2 Процедуры гарантийного обслуживания ПО «**ФИКС 2.0.2**» включают:
- сопровождение ПО в режиме Hotline по средствам коммуникаций;
  - поставка обновлений приобретенной версии в течение 1 года;
- 1.3 Ответственность за организацию сопровождения и проведения процедур гарантийного обслуживания ПО «**ФИКС 2.0.2**» возлагается на отдел производства СЗИ ЗАО «ЦБИ-сервис».

					ЦБИС.ИН/012	Лист
Изм	Лист	№докум	Подп	Дата		

## 2 СОДЕРЖАНИЕ И ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ПРОЦЕДУР ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

2.1 Сопровождение ПО «**ФИКС 2.0.2**» в режиме Hotline по средствам коммуникаций.

2.1.1 При сопровождении ПО «**ФИКС 2.0.2**» в режиме Hotline по средствам коммуникаций обеспечивается:

- ответ на вопросы, касающиеся функционирования ПО «**ФИКС 2.0.2**», по телефону в режиме «горячая линия», то есть немедленно по поступлении звонка;
- ответ на вопросы, касающиеся функционирования ПО «**ФИКС 2.0.2**», по средствам электронной почты в течение рабочего дня. Задержка времени ответа на вопросы, поступающие посредством электронной почты на должна превышать 24 часов с момента прихода почты.

2.1.2 Для подготовки ответов на вопросы, касающиеся функционирования ПО «**ФИКС 2.0.2**», сотрудники производственного отдела ЗАО «ЦБИ-сервис» вправе привлекать разработчиков ПО «**ФИКС 2.0.2**».

2.1.3 При невозможности осуществления квалифицированного ответа на вопрос в соответствии с регламентом, установленным в п. 2.2.1, заявитель должен быть поставлен в известность о возможных сроках получения ответа.

2.2 Поставка обновлений приобретенной версии ПО в течение 1 года.

2.2.1 Проведение обновлений версии ПО «**ФИКС 2.0.2**» в течение срока гарантийного обслуживания предполагает:

- поставку обновленных версий ПО «**ФИКС 2.0.2**»;
- устранение ошибок, выявленных в ПО «**ФИКС 2.0.2**».

					ЦБИС.ИН/012	Лист
Изм	Лист	Недокум	Подп	Дата		

2.2.2 В случае обнаружения ошибок при работе ПО «**ФИКС 2.0.2**», пользователь продукта направляет рекламацию в адрес ЗАО «ЦБИ-сервис». Рекламация направляется в устном (по телефону), письменном (обычной почтой) или электронном (по электронной почте) виде.

2.2.3 Рекламация, связанная с ошибкой в ПО «**ФИКС 2.0.2**», должна быть рассмотрена в течение трех рабочих дней с момента ее получения, после чего пользователю ПО должен быть дан устный или письменный ответ на рекламацию. В случае подтверждения заявленной ошибки пользователю направляется дистрибутив, содержащий исправленное ПО или программу автоматического обновления ПО с описанием порядка установки обновления и устранения ошибки. Устранение ошибок в ПО производится установленным порядком разработчиками ПО «**ФИКС 2.0.2**» по заявке отдела производства СЗИ.

2.2.4 Все изменения в программном обеспечении должны установленным порядком проводиться через испытательную лабораторию, осуществляющую поддержку действия сертификата на ПО «**ФИКС 2.0.2**».

2.2.5 В случае выхода новой версии ПО «**ФИКС 2.0.2**» пользователь вправе провести обновление имеющейся у него версии по расценкам в соответствии с утвержденным прайс-листом. Лицензия на ПО «**ФИКС 2.0.2**» и гарантийные обязательства в данном случае автоматически считаются действующими в течение 1 года с момента приобретения новой версии ПО.

					ЦБИС.ИН/012	Лист
Изм	Лист	Нддокум	Подп	Дата		