РЕГЛАМЕНТ
Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения GeoViewer

1. Настоящий регламент устанавливает правила, порядок и условия оказания услуг по технической поддержке Заказчика программного обеспечения «GeoViewer»

2. Понятия и термины, используемые в настоящем регламенте:

- «Программное обеспечение» (далее – ПО) или «Программа» – программа для ЭВМ «GeoViewer», свидетельство о государственной регистрации № 2021616710;

- «Релиз» – очередная версия Программы с доработанным функционалом и/или исправлением ошибок;

- «Исполнитель» – Общество с ограниченной ответственностью «Клауднет»;

- «Заказчик» – лицо, правомерно владеющее правом пользования Программным обеспечением и/или использующее Программу разрешенными способами, в соответствии с условиями заключенного договора;

- «Контактное лицо Заказчика» – указанный заказчиком в качестве контактного лица технический специалист Заказчика. В качестве контактного лица могут быть указаны не более 3 работников Заказчика;

- «Техническая поддержка» – комплекс мероприятий, оказываемых Исполнителем по поддержке работоспособности ПО на оборудовании Заказчика, включая, но не ограничиваясь, исправлением ошибок, обнаруженных в процессе его работы.

3. В случае необходимости получения технической поддержки Контактное лицо Заказчика направляет соответствующий запрос Исполнителю. Запрос может быть направлен посредством телефонной связи по номеру +7 (499) 641-18-51 или электронной почты по адресу info@geocloud.center.

4. Режим работы технической поддержки Исполнителя с 10:00 до 19:00 часов по Московскому времени в рабочие дни. Запрос, направленный вне интервала работы технической поддержки Исполнителя, будет обработан в ближайший следующий рабочий день.

5. Срок рассмотрения запросов Исполнителем составляет 3 рабочих дня.

6. Срок, установленный в пункте 5 настоящего регламента, может быть продлен до 10 рабочих дней при обязательном уведомлении об этом Контактного лица Заказчика.

7. В случае необходимости Исполнитель задает (направляет) Контактному лицу Заказчика уточняющие вопросы. При неполучении ответов на уточняющие вопросы в течение 5 рабочих дней, запрос считается отозванным Заказчиком.

8. При необходимости Исполнитель запрашивает у Контактного лица Заказчика удаленный доступ к оборудованию, на котором установлено ПО. Заказчик вправе не предоставлять доступ, но в этом случае Заказчик предоставляет данные, необходимые Исполнителю для решения проблемы (логи, коды ошибок, скриншоты и др.) и соглашается, что срок рассмотрения запроса может быть увеличен до 30 рабочих дней.

9. При появлении нового Релиза Программы Исполнитель размещает об этом информацию на официальном сайте Программы (geo-cloud.ru). Если дата выхода Релиза Программы попадает в период технической поддержки, Заказчик вправе бесплатно получить обновленный Релиз для развертывания на своем оборудовании. Для получения обновленного Релиза Программы Заказчик отправляет запрос на электронную почту info@geocloud.center. Исполнитель передает обновленный Релиз Заказчику в течение 3-х рабочих дней после получения запроса.

10. Устранение неисправностей. При выявлении неисправности ПО во время

эксплуатации, необходимо оформить запрос в соответствии с пунктом 3 данного документа.

11. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки:
    - образование в области информационных систем;
    - знание работы и администрирования ОС Linux;
    - знание РСУБД;
    - знание ЯП: python3, javascript, SQL;
    - знание работы с docker, docker-compose.