

# ЗАО «ЦБИ-сервис»

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор  
ЗАО «ЦБИ-сервис»

Ю.В.Зуев

«    » \_\_\_\_\_ 2017 г.

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

## 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

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





## 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	Версия докум	Подп	Дата		

