

Регламент платных услуг
по оказанию консультационно-технической поддержки
программного обеспечения

1. Консультирование Заказчика по вопросам функционирования, использования, установки и внедрения ПО по электронной почте support@dataeast.ru или по телефону: 8 (383) 3-320-320.
2. Исправление ошибок в работе ПО. Под ошибкой понимается несоответствие поведения ПО функциональным требованиям, объявленным в спецификациях, лицензионных соглашениях, пользовательской и иной документации, сопровождающей ПО. Исправление ошибок осуществляется путём предоставления программных заплат-исправлений по электронным каналам связи в соответствии с установленным Исполнителем графиком релизов. Гарантируется оперативная замена дефектных носителей ПО и средств защиты, а также предоставление информации о возможных способах устранения программных ошибок без ущерба для функциональности и производительности ПО в течение 5 рабочих дней с момента получения уведомления об их наличии.
3. Предоставление Заказчику доступа к обновлениям и новым выпускам ПО, выходящим в течение срока действия соответствующего договора, по мере их официального релиза. Доступ предоставляется не позднее 5 (Пяти) рабочих дней с момента исполнения Заказчиком обязательства по оплате услуг.
 - Язык поддержки: Русский.
 - Время оказания технической поддержки: по рабочим дням с 9:00 до 18:00 по новосибирскому времени.
 - Иные условия:
 - Заказчик вправе произвести замену одного вида работ в соответствии с данным Приложением на другой вид работ, по согласованию с Исполнителем, без изменения суммы Договора.
 - Исполнитель вправе привлекать к оказанию отдельных специализированных услуг третьих лиц только с согласия Заказчика.
 - Исполнитель обязуется своевременно рассматривать предложения Заказчика по внесению необходимых исправлений в ПО и по возможности вносить необходимые уточнения в план разработки ПО.