

Сертификат № _____

**На техническую поддержку лицензионного программного обеспечения
«P7 Корпоративный сервер 2024 Базовый»**

Владелец данного сертификата имеет право на получение технической поддержки от компании «2Д Системс» из следующего перечня услуг:

- Решение инцидентов, связанных с работой ПО;
- Выезд инженера на площадку Заказчика для устранения возникших Инцидентов (при невозможности организовать такие работы удалённо);
- Предоставление пояснений и консультаций по функционалу и возможностям ПО;
- Ведение актуальной базы знаний по специфике ИС Заказчика;
- Удалённое подключение и консультации по установке, настройке и конфигурированию ПО, установленного во внутренней корпоративной сети Заказчика с компьютеров из внешней сети;
- Консультации по вопросам приобретения и оплаты ПО и сертификатов на оказание услуг клиентской технической поддержки;
- Удалённые установка и настройка ПО во внутренней корпоративной сети Заказчика, с компьютеров из внешней сети;
- Удалённое обновление версий ПО, установленного во внутренней корпоративной сети Заказчика, с компьютеров из внешней сети;
- Установка, настройка и обновление версий ПО посредством выезда специалиста Исполнителя на площадку Заказчика;
- Удалённое подключение и помощь в настройке периферийного оборудования заказчика для работы с ПО;
- Консультация по созданию и внедрению Disaster Recovery plan;
- Консультации и проведение согласованного объёма работ по переносу информационной системы на иное аппаратное обеспечение;
- Консультации и проведение согласованного объёма работ по установке и настройке мониторинга;
- Уведомление о реализации изменений в ПО, проведённого на основании зарегистрированного запроса на изменение, поступившего от Заказчика;
- Предоставление доступа в Сервисный кабинет и автоматизированным отчётам в Сервисном кабинете по статистике и качеству решения обращений;
- Предоставление ежеквартальных отчетов о решении обращений;
- Ежеквартальный сводный анализ причин инцидентов и проблем в ИС с предоставлением рекомендаций по улучшению.

Условия для получения услуг из сертификата:

- Наличие лицензии на КС 2024 Базовый;
- Выезд инженера к заказчику ограничен следующей локацией – **Москва**;
- Срок действия сертификата - **12 месяцев** с момента приобретения.



ООО «2Д Системс»

107045, Россия, г. Москва, ул. Трубная, д.12, помещение 4/1

ИНН/КПП 7703449064 / 770201001

ОГРН 1187746414228

Телефон +7 (495) 481-40-32

E-mail info@2dsystems.ru