

Сведения о гарантийном обслуживании и сопровождении

1. Объект гарантийного обслуживания и сопровождения

Платформа «BSTech ZeroCode Platform» (кратко — Платформа).

2. Общие положения

Настоящий документ определяет основные условия предоставления гарантийного обслуживания и сопровождения программного обеспечения (программы для ЭВМ) Платформа «BSTech ZeroCode Platform».

Правообладатель: ООО «БС Технологии», ИНН 7730263196, ОГРН 1217700134739.

Условия предоставления гарантийного обслуживания и сопровождения (далее вместе кратко — Сопровождение) определяются в лицензионном договоре, публичной оферте или коммерческом предложении для конкретного заказчика в отношении конкретного инстанса (экземпляра) Платформы.

3. Основные принципы и параметры Сопровождения

Сопровождение включает в себя прием обращений от ответственного лица заказчика. Определены следующие виды обращений:

- инциденты — возникшие сбои при работе с Платформой, нештатное поведение, отличное от описанного в документации на Платформу;
- предложения по улучшению и развитию Платформы;
- запросы на консультацию — любые вопросы по использованию Платформы, не относящиеся к инцидентам и предложениям.

Сроки реакции на инциденты определяются условиями договора с заказчиком.

Сопровождение Платформы включает предоставление обновлений. Обновления формируются на усмотрение Правообладателя по мере накопления и исполнения изменений Платформы. Запросы на доработку формулируются Правообладателем на основании возникших обращений в рамках сопровождения и/или на основании собственных планов по развитию Платформы.

4. Способы взаимодействия в рамках Сопровождения

В рамках Сопровождения заказчики взаимодействуют со службой поддержки Платформы на следующих условиях:

- Электронная почта (предпочтительный канал): zerocode_support@bstechtechnology.ru
- Телефон службы поддержки: 8 800 100-53-96
- Режим работы техподдержки: по будням с 09:00 до 18:00.

- Способ получения обновлений платформы — получение контейнеров через репозиторий Правообладателя по предоставленным Правообладателем адресу в сети Интернет и реквизитам для авторизации.
- Взаимодействие по консультациям и дополнительным услугам — по согласованию между Заказчиком и Правообладателем в рамках условий договора.