

УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ (далее – Регламент) БАЗЫ ДАННЫХ «СТ Эксперт» (далее – БД)

Для удобства в Регламенте используются следующие термины и понятия:

- **БД «СТ Эксперт»** - представленная в объективной форме совокупность самостоятельных материалов (статей, памяток, инструкций, тестов, расчетов и иных подобных материалов, в т. ч. видео и аудио материалы) по работе Пользователей ПО с программным обеспечением комплекса «СТ Мобильная торговля» (далее – ПО), подготовленные к последней версии серийного ПО (материалы БД) и систематизированные таким образом, чтобы эти материалы могли быть найдены и обработаны с помощью электронной вычислительной машины (ЭВМ).
- **Сублицензиар** – лицо, являющееся официальным представителем Правообладателя и наделенное Правообладателем правами лицензирования в отношении Партнеров, Дилеров и Пользователей. На Сублицензиара не распространяются ограничения, указанные в Договоре.

Лицензиар по Договору является Сублицензиаром.

- **Личный Кабинет** – виртуальный личный кабинет Лицензиата, расположенный на серверах Лицензиара и находящийся по адресу <https://uls.systtech.ru>, доступ к которому осуществляется после авторизации (ввода имени пользователя и пароля, известных только Лицензиату), и в пределах которого Лицензиат получает доступ к ПО и обменивается юридически и технически значимой информацией, касающейся исполнения настоящего Договора.
- **Логины и (или) пароли доступа к БД (далее – Код доступа)** - индивидуальный код, выдаваемый каждому Пользователю БД при его подключении к БД для доступа к БД.
- **Пользователь БД** - под Пользователем (единственным) БД понимается лицо, прямо и непосредственно использующее БД, как имеющее Лицензию, так и не имеющее, на использование БД, а также имеющее уникальный логин, под которым производятся операции в одной системе на одной конкретной базе данных. Одно и то же лицо, зашедшее под двумя разными логинами, считается двумя пользователями. Одно и то же лицо, зашедшее под одним логином, но в две разные системы (в две разные центральные базы данных) считается двумя пользователями.

Замена лица под логином разрешается не чаще, чем 1 раз в день.

Лицензия Пользователя не дает Пользователю БД право распространения БД.

- **Последняя версия серийного ПО** - версия ПО, которая не содержит индивидуальных доработок ПО, и которая является поддерживаемой. Определение поддерживаемой версии ПО дано на Сайте правообладателя.

- **Система дистанционного обучения (далее - СДО)** - программа для ЭВМ Mirapolis LMS (Система дистанционного обучения), предназначенная для поиска и обработки материалов Базы данных «СТ Эксперт», исключительные права на которую на момент заключения настоящего Договора принадлежит правообладателю – ООО «Мираполис». Лицензиар обладает правом использования программы для ЭВМ Mirapolis LMS (Система дистанционного обучения) в соответствии с Лицензионным договором № 358/09/13-К от 07 октября 2013 года на условиях простой (неисключительной) лицензии.
- **Сайт правообладателя** - уникальный адрес в сети интернет, принадлежащий Правообладателю ПО «www.sys4tec.com». Вся информация, размещенная на сайте в отношении ПО является официальной и обязательной, а в случае прямого указания является письменной офертой, относящейся к указанным в ней лицам.

1. В рамках сервисного обслуживания БД Лицензиар производит:
 - Предоставление аналитической информации при помощи стандартных отчетов
 - Техническую поддержку Пользователей БД.
2. Лицензиат обязуется назначить Ответственное лицо, к которому Лицензиар будет обращаться по всем вопросам, связанным с координацией и ходом исполнения настоящего Регламента. Ответственное лицо Лицензиата должно предоставлять всю необходимую информацию, материалы и документы. Оказывать любое содействие, которое может быть необходимо для оказания сервисного обслуживания Лицензиаром.
3. Перечень материалов, которые доступны в БД и перечень стандартных отчетов, которые включены в БД.
 - 3.1. Перечень материалов по курсам:

Наименование курса	Перечень материалов по курсу
Курс Мобильная часть комплекса «СТ Мобильная Торговля. Чикаго», курс «Мобильная часть комплекса ST Юнит. Регион. Стандарт»	Знакомство с Мобильной торговлей Как настроить обмен данными в МТ? Работа с дневным маршрутом и территорией Как оформить заказ? Как оформить мерчандайзинг? Как одновременно оформить заказ и мерчандайзинг? Как оформить фотоотчет? Как оформляется учет оборудования в торговых точках? Как оформить возврат товара?

	<p>Как проводить опросы в торговых точках?</p> <p>Журнал документов</p> <p>Где посмотреть информацию о Торговой точке?</p> <p>Где посмотреть информацию о товаре и историю продаж?</p> <p>Как проверить корректность заказа?</p> <p>Что такое рекомендованный заказ?</p> <p>Как сделать скидку или наценку на товар?</p> <p>Что такое классификаторы и дополнительные атрибуты?</p> <p>Приемы работы с фильтрами в документах</p> <p>Режим "Картинки"</p> <p>Где посмотреть общую информацию по всем визитам, заказам и отгрузкам?</p> <p>Где посмотреть информацию о задолженностях и взаиморасчетах?</p> <p>Отчеты. Где посмотреть выполнение плана?</p> <p>Как загрузить и посмотреть маркетинговые материалы?</p> <p>Как оформить отгрузку в ТТ?</p> <p>Как оформить перемещение товара и дозагрузку?</p> <p>Отчеты. Где посмотреть данные по продажам?</p> <p>Где посмотреть информацию об акциях? Как оформить бонус?</p> <p>Как изменить настройки в МТ?</p> <p>Как работать с напоминаниями и сообщениями?</p> <p>Как обратиться в поддержку?</p> <p>Как оформить приходно-кассовый ордер?</p> <p>Какую информацию можно найти в справочниках?</p>
<p>Курс «Мобильная часть Мобиком версия 4.1»</p>	<p>Знакомство с Мобильной Торговлей</p> <p>Как настроить обмен данными в МТ?</p> <p>Работа с дневным маршрутом и территорией</p> <p>Как оформить Мерчандайзинг?</p> <p>Как оформить фотоотчет?</p> <p>Как оформить учет оборудования в торговых точках?</p> <p>Как проводить опросы в ТТ?</p> <p>Журнал документов</p> <p>Где посмотреть информацию о Торговой Точке?</p> <p>Что такое классификаторы и дополнительные атрибуты?</p>

	<p>Приемы работы с фильтрами в документах</p> <p>Режим картинки</p> <p>Как изменить настройки в МТ?</p> <p>Какую информацию можно найти в справочниках</p>
<p>Курс «СТ Чикаго», курс «СТ Чикаго Юнит, СТ Регион».</p>	<p>Запуск и авторизация Чикаго</p> <p>Приемы работы в Чикаго. Поиск в главном меню, избранное</p> <p>Приемы работы в Чикаго. Панель инструментов</p> <p>Приемы работы в Чикаго. Сортировка, группировка, выбор колонн</p> <p>Приемы работы в Чикаго. Фильтрация данных</p> <p>Приемы работы в Чикаго. Поиск данных</p> <p>Приемы работы в Чикаго. Групповые операции</p> <p>Работа с дистрибьюторами в Чикаго</p> <p>Работа с товарами в Чикаго</p> <p>Сопоставление товаров в Чикаго</p> <p>Подбор элементов в Чикаго</p> <p>Создание фильтров товаров и торговых точек в Чикаго</p> <p>Создание маршрутов в Чикаго</p> <p>Работа с сотрудниками в Чикаго. Понятие сотрудника и позиции</p> <p>Работа с сотрудниками в Чикаго. Настройка ролей</p> <p>Работа с сотрудниками в Чикаго. Настройка видимости</p> <p>Работа с сотрудниками в Чикаго. Примеры</p> <p>Работа с покупателями в Чикаго</p> <p>Управление дублями в Чикаго</p> <p>Работа ТП с двумя дистрибьюторами в Чикаго</p> <p>Работа мерчандайзера с двумя и более дистрибьюторами</p> <p>Создание сообщений в Чикаго</p> <p>Журнал документов</p> <p>Работа с фотоотчетами в Чикаго</p> <p>Журнал посещений</p> <p>Работа с опросными листами</p> <p>Работа с доп. атрибутами в Чикаго</p> <p>Работа с классификаторами в Чикаго</p> <p>Приемы работы с отчетами в Чикаго</p> <p>Отчет «Остатки товара на складах»</p> <p>Отчет «Поточечные продажи»</p> <p>Отчет «GPS-контроль»</p>

	<p>Отчет «Дневной маршрут»</p> <p>Отчет «Мерчандайзинг»</p> <p>Отчет «Задолженности покупателей»</p> <p>Отчет «Работа агента на маршруте»</p> <p>Отчет «Длительность посещений»</p>
<p>Знакомство с ST Веб-отчеты</p>	<p>Тема 1 «Что такое веб-отчеты?»</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Цели модуля 2. Зачем используются веб-отчеты? 3. Откуда берутся данные? 4. Проверка знаний №1 5. Проверка знаний №2 6. Вход и авторизация 7. Раздел Показатели 8. Раздел Оперативные отчеты 9. Раздел Отчеты OLAP 10. Отличия оперативных отчетов и OLAP 11. Проверка знаний №3 12. Проверка знаний №4 <p>Тема 2 «Учимся работать с оперативными отчетами»</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Цели модуля 2. Строим оперативный отчет 3. Проверка знаний №1 4. Формируем отчет «под себя» 5. Проверка знаний №2 6. Сворачиваем и разворачиваем данные 7. Настраиваем формат отображения данных 8. Настраиваем поля значений 9. Проверка знаний №3 <p>Тема 3 «Учимся работать с оперативными отчетами»</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Продолжаем знакомство с темой 2. Настраиваем выделение цветом и условное форматирование 3. Сортируем данные 4. Настраиваем фильтры 5. Настраиваем диаграммы 6. Проверка знаний №1

	<p>7. Сохраняем свои шаблоны отчетов</p> <p>8. Проверка знаний №2</p> <p>9. Делимся ссылкой на отчет с коллегами</p> <p>10. Экспортируем отчет</p> <p>11. Проверка знаний №3</p> <p>12. Работаем с последними отчетами</p> <p>13. Проверка знаний №4</p> <p>Тема 4 «Учимся работать с отчетами OLAP»</p> <p>1. Цели модуля</p> <p>2. Формируем отчет OLAP «под себя»</p> <p>3. Проверка знаний №1</p> <p>4. Сохраняем новые аналитические отчеты</p> <p>5. Проверка знаний №2</p> <p>6. Знакомимся с примерами отчетов OLAP</p>
<p>Курс для тех. специалиста ЦО в проекте ТРД</p>	<p>Общие понятия</p> <p>Установка и настройка ST Шаттл дистрибьютору (для тех. специалиста ЦО)</p> <p>Установка и настройка ST Шаттл дистрибьютору (для тех. специалиста дистрибьютора))</p> <p>Структура папки обмена SYNCFOLDER</p> <p>Настройка репликации ЦО. Установка</p> <p>Настройка репликации ЦО. Настройка</p> <p>Настройка репликации ЦО. Настройка правил</p> <p>Настройка репликации ЦО. Настройка обмена Чикаго - УС</p> <p>СОД. Установка и запуск</p> <p>СОД. Настройка</p> <p>СОД. Заведение учетных записей</p> <p>Настройка обмена МТ-Чикаго</p> <p>Установка МТ. Обмен МТ-Чикаго</p> <p>Структура папки обмена DATAEXCHANGE</p> <p>Работа с логами репликации, часто возникающие ошибки</p> <p>Интеграция. Настройка проекта</p> <p>Интеграция. Настройка отборов</p> <p>Интеграция. Настройка заданий обмена</p> <p>Интеграция. Ручная выгрузка и загрузка данных</p> <p>Интеграция. Настройка автообмена</p>

<p>Курс для тех. специалиста дистрибьютора в ТРД проекте</p>	<p>Общие понятия Установка и настройка «ST Шаттл» дистрибьютору Структура папки обмена Общее понятие интеграции, обработки загрузки и выгрузки Понятие автообмена, настройка автообмена с помощью регламентных заданий 1с Автообмен при помощи назначенных заданий Установка МТ на планшет Просмотр отчетов по загрузке/выгрузке данных из УС Журнал регистрации в 1С</p>
--	---

3.2. Перечень стандартных отчетов:

3.2.1. Отчет «Результаты использования БД по пользователям»

3.2.2. Отчет «Результаты использования БД по материалам»

3.3. Название и содержание материалов БД может быть изменено Лицензиаром в одностороннем порядке. Перечень материалов БД также может изменяться Лицензиаром в одностороннем порядке.

4. В случае, если материалы БД (в т.ч. одна или несколько частей материалов БД) были адаптированы, а равно иным образом изменены под требования Лицензиата без участия Лицензиара, то Лицензиар не несет ответственности за несоответствие содержания материалов БД документированным возможностям ПО. Лицензиат извещен и согласен, что материалы БД могут не совпадать с версией ПО, имеющейся у Лицензиата на период срока действия настоящего Договора.

5. Содержание материалов БД соответствует документированным возможностям Последней версии серийного ПО. В содержание материалов БД не входят описания возможностей ПО, полученные при осуществлении Индивидуальных доработок ПО.

6. Сервисное обслуживание производится Лицензиаром в течение срока действия настоящего Договора.

7. Порядок предоставления Сервисного обслуживания:

7.1. Лицензиар обязуется:

7.1.1. Обеспечить заведение учетных записей Пользователей БД

7.1.2. Обеспечить удаление учетных записей Пользователей БД не более чем через 5 (пять) рабочих дня с момента обращения Лицензиата

- 7.1.3. Обеспечить изменение учетных записей Пользователей БД (в части данных, указанных в Заявке на подключение Пользователя БД) не более чем через 5 (пять) рабочих дня с момента обращения Лицензиата.
- 7.1.4. Обеспечить контроль состояния и работы СДО по установленному в п.10 Регламенту.
- 7.1.5. Обеспечить предоставление доступа к БД и состав материалов БД, перечень которых приведен в п.3 Регламента, заявленным курсам Лицензиата.
- 7.1.6. Доступ к БД предоставляется на основании заявки, образец которой указан в п.8 Регламента. Ответственное лицо Лицензиата направляет в адрес Лицензиара по электронной почте cde@systtech.ru, заполненную заявку (п. 8 Регламента), в соответствии с которой Лицензиар предоставляет доступ Пользователям БД к БД.
- 7.1.7. В соответствии с заявкой Лицензиар производит рассылку приглашений, в которых содержится информация о курсе, логине, пароле, инструкции и сроках прохождения курса и сдачи теста Пользователями БД по списку и электронным адресам, указанным в заявке.
- 7.1.8. Обеспечить обновление материалов в БД по Последней версии серийного ПО. Решение о сроках, форме и способе обновлений принимается Лицензиаром самостоятельно в одностороннем порядке. Лицензиар уведомляет Лицензиата о предстоящем обновлении материалов БД за 5 (пять) рабочих дней до такого обновления (путем добавление информационного сообщения в БД).
- 7.1.9. Обеспечить Лицензиату предоставление отчетов в БД. Отчеты предоставляются «как есть». Название и содержание отчетов может быть изменено Лицензиаром в одностороннем порядке. Текущий перечень отчетов приведен в п. 3 Регламента. Примерная форма отчетов представлена в п. 9 Регламента.
- 7.1.10. Обеспечить функционирование СДО в соответствии с параметрами, предусмотренными п. 10 Регламента.
- 7.1.11. Оказывать консультации Пользователям БД по следующим техническим вопросам работы БД: как запустить БД, как зайти в БД, как проверить результаты, как найти тот или иной материал в БД.
- 7.1.12. Обеспечить сроки реакции на запросы Пользователей согласно п. 10 Регламента «Об уровне технического обслуживания СДО (регламент)».
- 7.1.13. Обеспечить отключение пользователей от БД в соответствии со сроком договора.
- 7.2. Лицензиат обязуется:
 - 7.2.1. Своевременно и в полном объеме предоставить информацию о сотрудниках для управления их учетными записями в БД.
 - 7.2.2. Своевременно сообщать Лицензиару, какие материалы БД, каким пользователям и когда необходимо назначить.

- 7.2.3. Обеспечить обращение Пользователей БД в соответствии с регламентом, указанным в п.10 Регламента.
- 7.2.4. Обеспечить исчерпывающее предоставление данных для заведения учетных записей в виде таблицы «Запрос на создание учетных записей», шаблон которой указан в п.8 Регламента.
- 7.2.5. Использовать для доступа к БД компьютеры конфигурации, описанной на Сайте правообладателя.
- 8.** Форма запрос Лицензиата к Лицензиару на создание учетных записей Пользователей БД:

1. Запрос на создание учетных записей:		Дата заявки																			
Срок подключения		с какого числа начинаются и заканчиваются 90 дней																			
01.05.2014	01.08.2014	Название организации	Идентификатор Пользователя БД - Ф	Идентификатор Пользователя БД - И	Идентификатор Пользователя БД - О	Должность	Email	СДО "ST-Юнит.Регион"		СДО "Мобильный модуль АСМТ.Юнит.Регион.Стандарт"											
								Курс Чикаго/тест	Курс/ тест МТЗ. Основное	Курс/тест МТЗ. Мерчандайзинг, Фотоотчет, Учет POSM	Курс/тест МТЗ. Дополнительное	Курс/ тест МТЗ. Van-selling	Курс/ тест МТЗ. АРМ "Супервайзер"								

9. Примерная форма стандартных отчетов в БД:

9.1. Отчет «Результаты использования БД по пользователям»

Логин	Мероприятие	Попыток	Процент прохождения	Оценка в процентах	Оценка в баллах	Статус	Начало	Окончание	Город
-------	-------------	---------	---------------------	--------------------	-----------------	--------	--------	-----------	-------

9.2. Отчет «Результаты использования БД по материалам»

Мероприятие	Дистрибьютор	Должность	E-mail (основной)	Регион/област	Участник	Логин	Попыток	Процент прохождения	Оценка в процентах	Оценка в баллах	Статус	Начало	Окончание	Город
-------------	--------------	-----------	-------------------	---------------	----------	-------	---------	---------------------	--------------------	-----------------	--------	--------	-----------	-------

10. Об уровне технического обслуживания (СДО). Лицензиар обязуется, обеспечив доступ к БД, оказать услуги по технической поддержке Пользователей БД в соответствии со следующими условиями:

10.1. Обращение за поддержкой может осуществляться в рабочие дни с 9:00 до 18:00 часов по московскому времени.

10.2. Обращение за поддержкой осуществляется по основному каналу связи: через клиентский портал <https://client.systtech.ru>

В случае, если со Службой поддержки невозможно связаться по основному каналу связи, связь осуществляется по электронной почте cde@systtech.ru.

10.3. Лицензиар вправе изменять в одностороннем порядке указанные каналы связи.

10.4. При подаче запроса на поддержку Служба поддержки запрашивает, а инициатор сообщает следующие сведения:

- наименование Лицензиата (Идентификатор клиента);
- контактное лицо, его номер телефона;
- описание проблемы (с точными примерами);

- предполагаемый приоритет проблемы.

Служба поддержки в свою очередь сообщает инициатору:

- присвоенный номер запроса,
- присвоенный уровень приоритета запроса

- 10.5. Приоритетность запросов устанавливается при обращении от Пользователей БД следующим образом:

Назначение приоритета инцидента исходя из масштаба	
1	Полная недоступность функционала БД
2	Частичная недоступность функционала БД
3	Незначительные проблемы и вопросы

- 10.6. Приоритетность запроса устанавливает Служба поддержки. Представитель Лицензиата вправе изменить приоритетность запроса с письменным обоснованием своего требования.
- 10.7. Время реагирования, за которое Служба поддержки должна отреагировать на запрос, устанавливается в рабочих часах и состоит из времени регистрации запроса и оповещения о регистрации запроса.

Нормативы времени реагирования изложены в таблице «Временные нормативы по приоритетам»:

Временные нормативы по приоритетам, рабочие часы	
Приоритет	Максимальное время реагирования на запросы, поступившие через каналы связи от Пользователей БД
1	4
2	8
3	16

- 10.8. Лицензиар предоставляет Лицензиату доступ к БД 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365(6) дней в году.

Лицензиар имеет право, уведомив Лицензиата, прерывать предоставление доступа к БД в случае проведения Плановых регламентных и Срочных работ. Стороны соглашаются квалифицировать данные перерывы как предоставление доступа к БД в штатном режиме. Перерывы и уведомления при проведении работ:

№ п/п	Наименование работ	Продолжительность и интервалы между перерывами	Уведомление Лицензиата	Дополнительные условия
1	Плановые регламентные работы	Суммарная продолжительность перерывов - не более 96 (девяносто шести) часов в год. Интервалы между перерывами - не менее 14 (четырнадцати) календарных дней.	Не менее чем за 1 (один) рабочий день до начала перерыва	Проведение плановых работ не согласовывается с Лицензиатом
2	Срочные работы	Время перерыва равно фактическому времени, необходимому для устранения/предотвращения аварийных ситуаций и/или неисправностей.	Непосредственно перед началом перерыва.	Предполагаемая продолжительность проведения работ сообщается Лицензиату непосредственно перед началом проведения работ.

- 10.9. Стороны соглашаются квалифицировать перерывы предоставления доступа к БД, как предоставление доступа к БД в штатном режиме и также в случаях, если такие перерывы явились следствием:
- 10.9.1. Изменений Лицензиатом настроек, прямо или косвенно влияющих на работу БД и/или аппаратное обеспечение, находящихся в зоне ответственности Лицензиара, производимые без согласования с Лицензиаром;
 - 10.9.2. Любых задержек, прерываний, происходящих из-за дефектов в любом электронном или механическом оборудовании и/или программном обеспечении, либо вследствие иных объективных технологических причин, а также в результате действий или бездействий третьих лиц, проблем при передаче данных или соединении, перебоев в электропитании, при условии, что все вышеперечисленные события произошли не по вине Лицензиара;
 - 10.9.3. Обстоятельств непреодолимой силы, определённых в соответствии с условиями Договора.