

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). Находится по адресу: <http://st.sdo.mirapolis.ru/sdo-st/>
- **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.
- **Логин 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 стабильной. Определение стабильной 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 БД «www.systtech.ru». Вся информация в отношении БД, которая размещена на сайте, 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? Как проводить опросы в торговых точках? Журнал документов Где посмотреть информацию о Торговой точке? Где посмотреть информацию о товаре и историю продаж? Как проверить корректность заказа? Что такое рекомендованный заказ? Как сделать скидку или наценку на товар? Что такое классификаторы и дополнительные атрибуты? Приемы работы с фильтрами в документах

	<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>
Курс «Мобильная часть Мобиком версия 4.1»	<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>
Курс «ST Чикаго», курс «ST Чикаго Юнит, ST Регион».	<p>Стандартный курс по ПО ST Чикаго</p> <p>Стандартный тест по ПО ST Чикаго (часть 1)</p> <p>Стандартный тест по ПО ST Чикаго (часть 2)</p> <p>Стандартный тест по ПО ST Чикаго (часть 3)</p>
Курс «ST Аналитика OLAP».	<p>Подключение к «Аналитике OLAP»</p> <p>Отчеты сводной таблицы</p> <p>Отчет "Weekly Stock Report"</p> <p>Отчет "Опросные листы"</p> <p>Тест по OLAP</p>

Курс «ST Аналитика RS».	Курс «Аналитика RS» Тест «Аналитика RS»
Курс «ST Аналитика Web».	«ST Аналитика web». Общее «ST Аналитика web». Оперативные отчеты «ST Аналитика web». OLAP-отчеты Тест по «ST Аналитика web»
Курс для тех. специалиста ЦО в проекте ТРД	Общие понятия Установка и настройка ST Шаттл дистрибьютору (для тех. специалиста ЦО) Установка и настройка ST Шаттл дистрибьютору (для тех. специалиста дистрибьютора)) Структура папки обмена SYNCFOLDER Настройка репликации ЦО. Установка Настройка репликации ЦО. Настройка Настройка репликации ЦО. Настройка правил Настройка репликации ЦО. Настройка обмена Чикаго - УС СОД. Установка и запуск СОД. Настройка СОД. Заведение учетных записей Настройка обмена МТ-Чикаго Установка МТ. Обмен МТ-Чикаго Структура папки обмена DATAEXCHANGE Работа с логами репликации, часто возникающие ошибки Интеграция. Настройка проекта Интеграция. Настройка отборов Интеграция. Настройка заданий обмена Интеграция. Ручная выгрузка и загрузка данных Интеграция. Настройка автообмена
Курс для тех. специалиста дистрибьютора в ТРД проекте	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
Курс для тех. специалиста прямой интеграции	Схема работы дистрибьюторской компании Понятие прямой интеграции

	Установка подсистемы МТ Настройка подсистемы МТ Установка Репликации и СОД часть 1 Получение временной лицензии Получение корпоративной лицензии Установка Репликации и СОД часть 2 Настройка СОД Заведение учетных записей в СОД Работа со вкладками в СОД Структура файлов обмена Установка МТ на планшет Первый запуск МТ Структура базы МТ Схема загрузки полной Базы данных Схема обмена изменениями Настройка Репликации. Логирование Тест по техническому курсу
--	--

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	Дистрибутор	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.