

**Техническое задание № 1-узлит****1. Информация об экземплярах ПО «Альфа ЦЕНТР»:**

Тип ПО <sup>1)</sup>	Количество счетчиков <sup>2)</sup>	N HASP-ключа <sup>3)</sup>
<i>AC_SE</i>		<i>4032</i>
<i>AC_SE</i>		<i>4038</i>
<i>RTU-327</i>		<i>4003</i>
<i>RTU-327</i>		<i>4004</i>
<i>AC_Com</i>		<i>4033</i>
<i>AC_Com</i>		<i>4039</i>

**2. В техническую поддержку входят:**

- Предоставление доступа к интернет-порталу технической поддержки ПО «Альфа ЦЕНТР», где размещены модули обновления ПО «Альфа ЦЕНТР», форум технической поддержки, обновления документации. В рамках технической поддержки Исполнитель предоставляет доступ к обновлениям ПО «Альфа ЦЕНТР», выпущенным в течение срока технической поддержки.
- Ответы на вопросы Заказчика через форум интернет-портала технической поддержки, по электронной почте, по телефону, связанные с настройками ПО «Альфа ЦЕНТР» или с некорректной работой.
- Выдача рекомендаций Заказчику по настройкам ПО «Альфа ЦЕНТР» или устранению причин некорректной работы.

**3. Порядок оказания услуг:**

1. Оказание услуг осуществляется Исполнителем по заявкам, поступившим от Заказчика по телефону, через интернет-портал [www.alphacenter.ru](http://www.alphacenter.ru), по E-mail и факсу.

Оказание услуг Заказчику осуществляется Исполнителем в форме консультаций по телефону, E-mail, факсу, а также в форме предоставления обновлений ПО «Альфа ЦЕНТР» путем размещения их на интернет-портале [www.alphacenter.ru](http://www.alphacenter.ru).

Срок ответа Исполнителя на заявку Заказчика определяется характером возникающих вопросов. Исполнитель обязуется предпринять действия по разрешению возникших проблем в максимально короткие сроки. Любые другие формы оказания услуг оговариваются сторонами отдельными дополнительными соглашениями к настоящему Договору.

**2. Порядок оказания услуг:**

- После заключения Договора Исполнитель сообщает Заказчику информацию по контактным номерам телефонов, факсов и адресам E-mail;
- После получения оплаты по Договору Заказчик регистрирует каждый экземпляр ПО «Альфа ЦЕНТР» - Альфа ЦЕНТР PE, Альфа ЦЕНТР SE, Альфа ЦЕНТР UE, Альфа ЦЕНТР Коммуникационный Сервер, ПО RTU-327, путем пересылки файла со служебной информацией для каждого экземпляра ПО «Альфа ЦЕНТР» на интернет-портал технической поддержки [www.alphacenter.ru](http://www.alphacenter.ru) (подробная инструкция размещена на самом интернет-портале);
- После регистрации экземпляра ПО «Альфа ЦЕНТР», Заказчик получает коды активации технической поддержки на срок, определенный Договором, дающие возможность загружать и устанавливать обновления ПО «Альфа ЦЕНТР» и документации.

3. Оказание услуг по электронной почте и по телефону осуществляется в рабочие дни согласно Производственному календарю РФ с 10 часов до 18 часов по московскому времени. Доступ к интернет-порталу [www.alphacenter.ru](http://www.alphacenter.ru) предоставляется круглосуточно.

Начальник управления заказчика по ИТ

Л.Л. Шашек