

ПОЛИТИКА

ПО СРОКАМ ПОДДЕРЖКИ ВЕРСИЙ СИСТЕМЫ CONTENTUM

Данный документ является политикой компании **Centrum Kompetencji ECM Sp. z.o.o.** и регламентирует позицию компании, правила распространения, обслуживания и поддержки.

Документ сформирован на основании правил и регламентов компании **Centrum Kompetencji ECM Sp. z.o.o.**

Автор документа: **ООО «ЦЕНТР КОМПЕТЕНЦИИ ЕСМ УКРАИНА».**

Территория распространения документа: **УКРАИНА.**

ECM CENTER

Версия: 2.0

19.01.2018

ID: R003-UA-Y18/20

CENTER ECM UA

ул. Саксаганского, 60
г. Киев, 01033, Украина
+380 44 594 96 42
www.center-ecm.com.ua

19.01.2018

Область распространения

Программное обеспечение:	Contentum
Версии:	Регламентируется документом
Варианты поставки:	Standart Enterprise

ПОЛИТИКА ПО СРОКАМ ПОДДЕРЖКИ ВЕРСИЙ СИСТЕМЫ CONTENTUM

Политика предоставляет информацию по доступности видов поддержки версий ПО CONTENTUM.

1. Сроки поддержки для версий системы CONTENTUM

Срок, в течение которого Centrum Kompetencji ECM Sp. z.o.o. (Далее - Производитель) поддерживает версию ПО CONTENTUM, определяется индивидуально Производителем для каждой версии.

Поддержка включает в себя выпуск обновлений версии и решение вопросов при обращении в глобальную службу поддержки (<https://support.center-ecm.com>) в рамках текущих правил предоставления технической поддержки, описанных на сайте <https://www.e-contentum.com.ua> в разделе «Поддержка».

2. Доступность видов поддержки для версий системы CONTENTUM

Вид поддержки	Версия поддерживается	Версия снята с поддержки
Выпуск обновлений, исправление дефектов	+	-
Инцидентная поддержка	+	-
Консультации пользователей, администраторов и разработчиков	+	-
Диагностика общего состояния ПО Contentum	+	-
Предоставление дистрибутивов текущей версии (1)	+	+
Предоставление документации, необходимой для эксплуатации ПО Contentum	+	+
Доступ к сайту поддержки	+	+
Регистрация пожеланий и замечаний	+	-

Рекомендации по выбору программного и аппаратного обеспечения, совместимого с ПО Contentum

+

-

«+» Доступно

«-» Недоступно

(1) Под текущей версией понимается версия ПО CONTENTUM, которая на данный момент установлена в организации, обратившейся в службу поддержки за предоставлением дистрибутива.

(2) Учебные материалы, тесты и курсы обучения предоставляются только по поддерживаемым версиям ПО CONTENTUM.

***Примечание.** Срок поддержки технических и заказных решений, созданных на базе ПО CONTENTUM, устанавливается стороной (компанией), разработавшей данное решение.*

Снятие версии ПО CONTENTUM с поддержки означает прекращение гарантии по поддержке её работоспособности Производителем, прекращение выпуска документации, обновлений и исправлений дефектов в данной версии. Поддержка версии осуществляется клиентом самостоятельно.

3. Сроки поддержки версий системы CONTENTUM

Версия CONTENTUM	Дата выпуска	Дата окончания поддержки
3.10	01.02.2018	01.03.2018
3.9	01.09.2016	25.11.2017
3.8	01.07.2016	25.07.2017

Ресурсы

Глобальные ресурсы

Сайт производителя:

<http://www.center-ecm.com>

Сайт поддержки:

<https://support.center-ecm.com>

Сайт системы Contentum:

<https://www.e-contentum.com>

Локальные ресурсы (территория действия документа)

Сайт поставщика:

<https://www.center-ecm.com.ua>

Сайт системы:

<https://www.e-contentum.com.ua>