



УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
Е.В. Ёрхов
«14» июля 2025 г.

ООО «АЙ ЭКС АЙ ЛАБОРАТОРИЯ ЗАЩИТЫ ИНФОРМАЦИИ»

ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ IXIUS-FOTA

(ПО IXIUS-FOTA)

ПРОЦЕССЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО СРЕДСТВА

МОСКВА 2025 г.

Име.№ подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв.№ дубл.	Подп. дата

АННОТАЦИЯ

Данный документ содержит:

- описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения ПО IXIUS-FOTA;
- устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения;
- совершенствование программного обеспечения;
- информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

ПО IXIUS-FOTA структурная часть экосистемы IXIUS, платформа дистанционного, беспроводного обновления мобильной операционной системы IXIOS для телефонов IXIUS.

Система реализована в рамках клиент-серверной архитектуры и включает:

1. Серверная часть системы реализует:

- управление аутентификацией и авторизацией;
- контроль версий, каналов обновлений (Stable/Beta), постепенное распространение (rollout);
- REST/HTTPS интерфейс для аутентификации устройств и выдачи обновлений, управление группами и каналами;
- управление сервером, конфигурацией и настройками платформы;
- управление устройствами –база данных зарегистрированных устройств, текущие версии прошивок, статус обновлений;
- репозиторий обновлений- версии прошивок, метаданные;
- планирование и развертывание обновлений;
- механизм безопасности, цифровая подпись, проверка подлинности прошивки;
- управление ресурсами сервера (процессорное время, память, дисковое пространство), обеспечивая оптимальное использование ресурсов для обеспечения производительности и надежности системы;
- мониторинг и отчетность, журнал событий;

2. Клиентская часть FOTA Client Agent, с основным функционалом:

- авторизация и аутентификация на сервере FOTA;
- проверка наличия новых версий обновлений;
- обработка загрузки новых версий прошивки
- проверка цифровой подписи прошивки, контрольной суммы, подлинности и отсутствии повреждений;
- двухэтапная проверка образов (цифровая подпись + хеш-суммы);

Инв. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подп. дата	ПО IXIUS-FOTA					Лист
										2
Изм	Лист	№ докум.	Подп.	Дата						

- обработка установки новой версии прошивки, механизм автоматического отката, резервные копии (А/В разделы);

Серверная часть представляет собой совокупность модулей, работающих на серверах под управлением ОС ALT Server 10.2 (Mendeleevium). Клиентская часть представляет собой встроенный системный компонент ОС IXIOS модифицированный FOTA Client Agent(System Updater), работающее на мобильных устройствах под управлением ОС IXIUS.

Полностью отечественная разработка. Не имеет аналогов. Зарегистрирована в РОСПАТЕНТЕ (Федеральная служба по интеллектуальной собственности).

Свидетельство о государственной регистрации программ для ЭВМ №2025664551 от 04.06.2025г.

Инв. № подл.	Подп. и дата				Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подп. дата				
										Лист	
											ПО IXIUS-FOTA
Изм	Лист	№ докум.	Подп.	Дата						3	

СОДЕРЖАНИЕ

1	Введение	6
1.1	Область применения документа	6
1.2	Требования к уровню подготовки персонала	6
1.3	Перечень эксплуатационной документации	6
2	Процессы жизненного цикла программного обеспечения	7
2.1	Процесс заказа	7
2.2	Процесс поставки	8
2.3	Процесс разработки	8
2.4	Процесс эксплуатации	9
2.5	Процесс сопровождения	9
3	Вспомогательные процессы жизненного цикла ПО	10
3.1	Процесс документирования	10
3.2	Процесс обеспечения качества	10
3.3	Процесс решения проблем	10
4	Организационные процессы жизненного цикла	11
Приложение №1		12
1.1	Перечень видов Услуг	12
1.2	Описание услуг	12
1.2.1	Техническая поддержка в Аварийных ситуациях (Аварийная поддержка)	12
1.2.2	Актуализация и профилактическое обновление ПО	13
1.2.3	Управление процессами технической поддержки	13
1.2.4	Предоставление доступа к информационному portalу Технической поддержки	14
1.3	Порядок предоставления услуг	15
1.4	Уровни обслуживания	15
1.5	Перечень обслуживаемого программного обеспечения	16
Лист регистрации изменений		17

Инв. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подп. дата	1.2.3	Управление процессами технической поддержки	13
					1.2.4	Предоставление доступа к информационному portalу Технической поддержки	14
					1.3	Порядок предоставления услуг	15
					1.4	Уровни обслуживания	15
					1.5	Перечень обслуживаемого программного обеспечения	16
Лист регистрации изменений							17

					ПО IXIUS-FOTA	Лист
						4
Изм	Лист	№ докум.	Подп.	Дата		

Перечень принятых терминов и сокращений

Сокращение	Определение понятия
АС	Автоматизированная система
ОС	Операционная система
ТЗ	Техническое задание
ИБ	Информационная безопасность
УЦ	Удостоверяющий центр, центр сертификации (англ. Certification Authority)
ПО	Программное обеспечение
СТП	Служба технической поддержки
GIT	Распределенные системы контроля версий, которые помогают обмениваться кодом и «ковать» проекты в команде — отслеживать и контролировать все изменения в коде.
IXIUS-FOTA	(FOTA - Firmware Over-the-Air) платформа дистанционного, беспроводного обновления мобильной операционной системы IXIOS для телефонов IXIUS.
ОС ALT Server 10.2 (Mendeleevium)	Операционная система для серверов и рабочих станций со встроенными программными средствами защиты информации, сертифицированная ФСТЭК России (обозначение программного изделия — ЛКНВ.11100-01)
ОС IXIOS	Операционная система для мобильных устройств компании IXI (AYYA T1, WP23, WP27, C38).
HTTPS	Расширение протокола HTTP для поддержки шифрования в целях повышения безопасности.
TLS v1.2/SSL	Transport layer security/ Secure sockets layer – криптографические протоколы, обеспечивающие защищенную передачу данных между узлами в сети Интернет.
MD5, SHA256	Криптографические хеш-функции, которые используются для вычисления хеш-сумм (также называемых контрольными суммами) файлов или данных. Хеш-сумма представляет собой уникальный числовой идентификатор для данных, который используется для проверки целостности данных.
MDM, EMM	MDM (Mobile Device Management) и EMM (Enterprise Mobility Management) - системы управления мобильными устройствами, используемые компаниями для обеспечения безопасности и контроля над мобильными устройствами.
IXI	ООО «АЙ ЭКС АЙ ЛАБОРАТОРИЯ ЗАЩИТЫ ИНФОРМАЦИИ»

Ине.№ подл.	Подп. и дата	Взам. ине. №	Ине.№ дубл.	Подп. дата

Изм	Лист	№ докум.	Подп.	Дата	ПО IXIUS-FOTA	Лист
						5

1 ВВЕДЕНИЕ

1.1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ ДОКУМЕНТА

Настоящий документ является описанием процессов жизненного цикла ПО IXIUS-FOTA.

1.2 ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ПОДГОТОВКИ ПЕРСОНАЛА

Документация на ПО IXIUS-FOTA рассчитана на специалистов, имеющих навыки работы по разработке и развертыванию мобильных операционных систем, созданию мобильных приложений для операционной системы ОС IXIOS, ОС Android, разбирающихся в схемотехнике мобильных устройств и принципах обновлений ОС в рамках модели Firmware Over-the-Air..

1.3 ПЕРЕЧЕНЬ ЭКСПЛУАТАЦИОННОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ

Сведения, необходимые для эксплуатации ПО IXIUS-FOTA находятся в документации производителя:

- Документация, содержащая описание функциональных и технических характеристик экземпляра программного обеспечения;
- Руководство пользователя.

Инв. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подп. дата						
Изм	Лист	№ докум.	Подп.	Дата	ПО IXIUS-FOTA					Лист
										6

2 ПРОЦЕССЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Жизненный цикл программных средств, входящих в состав ПО «АЙ ЭКС АЙ ЛАБОРАТОРИЯ ЗАЩИТЫ ИНФОРМАЦИИ», обеспечивается в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2010. Основные процессы жизненного цикла программных средств в соответствии с указанным ГОСТ описаны в данном разделе.

Основные процессы жизненного цикла состоят из нескольких основных направлений, которые реализуются под управлением основных сторон (заказчик, поставщик, разработчик, оператор и персонал сопровождения программных продуктов, вовлеченных в жизненный цикл программных средств).

Основной стороной иницирующей, выполняющей разработку, эксплуатацию и сопровождение программного продукта — ПО IXIUS-FOTA, является ООО "АЙ ЭКС АЙ ЛАБОРАТОРИЯ ЗАЩИТЫ ИНФОРМАЦИИ".

Данные:

ОГРН 1107746354044, ИНН 7705916807 Свидетельство о государственной регистрации юридического лица от 04.05.2010г. серии 77 №013642545 Юридический адрес: 117246 г. Москва, Научный проезд дом 17, этаж 16, помещение II, ком.1-3.

Основными процессами являются:

2.1 ПРОЦЕСС ЗАКАЗА

Процесс заказа системы зона ответственности Заказчика.

Заказчик:

Определяет технические требования к системам;

Проводит сравнительный анализ, имеющихся на рынке систем;

Проводит, при необходимости, сравнительное тестирование систем;

- Анализирует финансовые затраты на приобретение, техническую поддержку, модификацию, адаптацию и т.д., систем;
- При необходимости проводит тендер;
- Определяет, совместно с Поставщиком, требуемое количество поставляемых программных продуктов (систем);
- Совместно с Поставщиком (Исполнителем) разрабатывает Планы Внедрения, Разработки, Опытно-конструкторской эксплуатации, Развертывания и т.д.;
- Определяет, совместно с Исполнителем, представляемую документацию для программных продуктов.

Ине.№ подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Ине.№ дубл.	Подп. дата	ПО IXIUS-FOTA					Лист 7
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата						

2.2 ПРОЦЕСС ПОСТАВКИ

Процесс поставки определяет зону ответственности – ООО «АЙ ЭКС АЙ ЛАБОРАТОРИЯ ЗАЩИТЫ ИНФОРМАЦИИ», поставляющую систему, программный продукт и услугу по установке и развёртыванию программного продукта. Программный продукт включает сервер приложений под управлением ОС ALT Server 10.2 (Mendeleevium), развернутый в сети Интернет. Клиентская часть представляет собой встроенный системный компонент ОС IXIOS модифицированный FOTA Client Agent, работающее на мобильных устройствах компании IXI (AYYA, WP23, WP27, C38) под управлением ОС IXIUS, процесс установки может происходить доставкой мобильных устройств Разработчику.

Поставщик:

Совместно с Заказчиком разрабатывает Планы Внедрения, Опытно-конструкторской эксплуатации, Развертывания, Тестирования систем и т.д. Согласует необходимое оборудование — совместимую с ПО IXIUS-FOTA модель мобильного устройства;

Разрабатывает, на основе утвержденных графиков и планов, график работ по развертыванию системы;

Планирует работы специалистов ООО «АЙ ЭКС АЙ ЛАБОРАТОРИЯ ЗАЩИТЫ ИНФОРМАЦИИ» на территории на территории разработчика;

Утверждает разработанные Планы;

Осуществляет поставку систем, в соответствии с графиком;

Реализует разработанные планы и графики;

2.3 ПРОЦЕСС РАЗРАБОТКИ

Процесс разработки является зоной ответственности разработчика - ООО «АЙ ЭКС АЙ ЛАБОРАТОРИЯ ЗАЩИТЫ ИНФОРМАЦИИ», проектирующей и разрабатывающей программный продукт IXIUS-FOTA. Разработка проектов компанией ведется с использованием методологии «Scrum». Методология делает акцент на качественном контроле процесса разработки. В рамках этой же методологии осуществляется также поддержка программного обеспечения и сопровождению программных продуктов.

- Разработчик прорабатывает:
 - Описание проекта ПО;
 - План доработки разработки ПО;
 - Стандарты на разработку требований к ПО;
 - Стандарты на процесс проектирования ПО;
 - Стандарты кодирования ПО;
 - Спецификация системы/подсистемы;
 - Спецификация требований к ПО;

Инв. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подп. дата	Осуществляет поставку систем, в соответствии с графиком; Реализует разработанные планы и графики; 2.3 ПРОЦЕСС РАЗРАБОТКИ Процесс разработки является зоной ответственности разработчика - ООО «АЙ ЭКС АЙ ЛАБОРАТОРИЯ ЗАЩИТЫ ИНФОРМАЦИИ», проектирующей и разрабатывающей программный продукт IXIUS-FOTA. Разработка проектов компанией ведется с использованием методологии «Scrum». Методология делает акцент на качественном контроле процесса разработки. В рамках этой же методологии осуществляется также поддержка программного обеспечения и сопровождению программных продуктов. - Разработчик прорабатывает: - Описание проекта ПО; - План доработки разработки ПО; - Стандарты на разработку требований к ПО; - Стандарты на процесс проектирования ПО; - Стандарты кодирования ПО; - Спецификация системы/подсистемы; - Спецификация требований к ПО;
Изм	Лист	№ докум.	Подп.	Дата	ПО IXIUS-FOTA
					Лист
					8

- Спецификация требований к интерфейсу;
- Описание проекта системы/подсистемы;
- Исходный код ПО;
- Исполняемый объектный (бинарный) код ПО;
- План сертификации в части ПО;
- План верификации ПО;
- План квалификационного тестирования ПО;
- План управления конфигурацией ПО;
- План обеспечения качества ПО;
- План установки ПО;
- План передачи ПО;
- Процедуры верификации ПО;
- Описание квалификационного тестирования ПО;
- Результаты верификации ПО;
- и т.д.

2.4 ПРОЦЕСС ЭКСПЛУАТАЦИИ

Процесс эксплуатации программных продуктов определяет работы Заказчика и Исполнителя, по обеспечению эксплуатационного обслуживания системы в заданных условиях в интересах пользователей.

2.5 ПРОЦЕСС СОПРОВОЖДЕНИЯ

Процесс сопровождения определяет работы персонала ООО «АЙ ЭКС АЙ ЛАБОРАТОРИЯ ЗАЩИТЫ ИНФОРМАЦИИ», которое предоставляет услуги по сопровождению программного продукта, состоящие в контролируемом изменении программного продукта с целью сохранения его исходного состояния и функциональных возможностей. Данный процесс охватывает перенос и снятие с эксплуатации программного продукта.

Инв. № подл.	Подп. и дата				Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подп. дата													
выполнения мероприятий и процессов, реализуемых в рамках утвержденных планов. Совместные анализы, аудиторские проверки, верификация и аттестация используются в качестве методов обеспечения качества. 3.3 ПРОЦЕСС РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ Определяет процесс анализа и устранения проблем (включая несоответствия), независимо от их характера и источника, которые были обнаружены во время осуществления разработки, эксплуатации, сопровождения или других процессов. Процесс решения проблем детально изложен в Приложении №1																				
<table border="1"> <tr> <td>Изм.</td> <td>Лист</td> <td>№ докум.</td> <td>Подп.</td> <td>Дата</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>					Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата						ПО IXIUS-FOTA			<table border="1"> <tr> <td>Лист</td> </tr> <tr> <td>10</td> </tr> </table>	Лист	10
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата																
Лист																				
10																				

4 ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ПРОЦЕССЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА

Организационными процессами являются:

- 1) Процесс управления. Определяет основные работы по управлению, включая управление проектом, при реализации процессов жизненного цикла. Процесс управления включает создание команды разработчиков. Для управления процессом разработки ПО, в «АЙ ЭКС АЙ ЛАБОРАТОРИЯ ЗАЩИТЫ ИНФОРМАЦИИ», сформирована команда разработчиков (~4 сотрудников), включающая технического руководителя, системных разработчиков;
- 2) Процесс создания инфраструктуры. Определяет основные работы по созданию основной структуры процесса жизненного цикла. Для разработки ПО в компании создана инфраструктура, включающая сервера, рабочие станции, сетевое оборудование, сервера тестирования, принтера, почтовые сервера, WEB-сайты и т.д.;
- 3) Процесс усовершенствования. Определяет основные работы, которые организация (заказчика, поставщика, разработчика, оператора, персонала сопровождения или администратора другого процесса) выполняет при создании, оценке, контроле и усовершенствовании выбранных процессов жизненного цикла;
- 4) Процесс изъятия из обращения программных средств. Особенностью ПО IXIUS-FOTA является то, что вывод **программного средства** из эксплуатации осуществляется вместе с выводом из эксплуатации мобильного телефона, на котором ПО установлено.

Ине.№ подл.	Подп. и дата				Взам. инв. №	Ине.№ дубл.	Подп. дата		

Приложение №1

Стандартные условия оказания услуг по послегарантийной технической поддержке и доработке программного обеспечения ООО «АЙ ЭКС АЙ ЛАБОРАТОРИЯ ЗАЩИТЫ ИНФОРМАЦИИ» (АЙ ЭКС АЙ).

Терминология:

- ПО – программное обеспечение от компании «АЙ ЭКС АЙ»;

Перечень и описание видов Услуг по послегарантийной технической поддержке и сроки их предоставления

1.1 ПЕРЕЧЕНЬ ВИДОВ Услуг

№ п.п.	Услуги
1	Техническая поддержка в Аварийных ситуациях (Аварийная поддержка)
2	Актуализация и профилактическое обновление программного обеспечения
3	Управление процессами технической поддержки
4	Предоставление доступа к информационному portalу Технической поддержки Исполнителя

1.2 ОПИСАНИЕ УСЛУГ

1.2.1 Техническая поддержка в Аварийных ситуациях (Аварийная поддержка)

Услуги Аварийной технической поддержки (немедленная техническая помощь при эксплуатации и/или обслуживании ПО) относятся к неисправностям Приоритета 1 и оказываются в ситуации экстренного запроса Заказчика по телефону, факсу или электронной почте об оказании технической поддержки и помощи.

К экстренным проблемам также относятся нарушения в работе ОС устройства, обусловленные сбоем в ПО IXIUS-FOTA, и вызванные этой же причиной проблемы в безопасности оборудования и сетей клиентов.

При аварийной ситуации технический специалист Исполнителя по телефону обеспечивает немедленную помощь в случае возникновения неисправностей (ошибок), повлекших за собой остановку работы ПО IXIUS-FOTA или мобильного устройства, на которое оно установлено. Заказчик обеспечивает возможность доставки мобильных устройств Исполнителю.

Инв. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подп. дата	1.2.1 Техническая поддержка в Аварийных ситуациях (Аварийная поддержка)
					Услуги Аварийной технической поддержки (немедленная техническая помощь при эксплуатации и/или обслуживании ПО) относятся к неисправностям Приоритета 1 и оказываются в ситуации экстренного запроса Заказчика по телефону, факсу или электронной почте об оказании технической поддержки и помощи.
					К экстренным проблемам также относятся нарушения в работе ОС устройства, обусловленные сбоем в ПО IXIUS-FOTA, и вызванные этой же причиной проблемы в безопасности оборудования и сетей клиентов.
					При аварийной ситуации технический специалист Исполнителя по телефону обеспечивает немедленную помощь в случае возникновения неисправностей (ошибок), повлекших за собой остановку работы ПО IXIUS-FOTA или мобильного устройства, на которое оно установлено. Заказчик обеспечивает возможность доставки мобильных устройств Исполнителю.
Изм	Лист	№ докум.	Подп.	Дата	ПО IXIUS-FOTA

Лист
12

- предоставление детального, согласованного с Заказчиком, отчета по аварийным ситуациям в недельный срок;
- отслеживание состояния Технической поддержки послегарантийного обслуживания в рамках регулярного обсуждения;
- управление мероприятиями технической поддержки;
- управление ресурсами для предоставления услуг;
- контроль качества и сроков актуализации программного обеспечения;
- предоставление информации по срокам актуализации аппаратного обеспечения;
- осуществление обратной связи в отношении мероприятий Технической поддержки.

Менеджер технической поддержки и СТП (группа технической поддержки) проводят регулярные дистанционные совещания с руководящим и эксплуатирующим персоналом Заказчика с целью обсуждения качества функционирования мобильных устройств Заказчика с ПО IXIUS-FOTA, а также основных результатов и проблем или иных вопросов, возникающих в связи с Технической поддержкой.

Периодичность совещаний и состав участников согласовываются между менеджером технической поддержки Исполнителя и Заказчиком.

1.2.4 Предоставление доступа к информационному portalу Технической поддержки

Данная услуга означает своевременное предоставление Заказчику технической документации, имеющей отношение к ПО Заказчика. С помощью этой услуги Заказчик может получить новейшую информацию по оборудованию и ПО, рекомендации по профилактике, а также технологические процедуры.

Исполнитель создает специальную страницу в Интернете (на русском языке), посвященную техобслуживанию ПО Заказчика, для предоставления материалов, касающихся повседневного техобслуживания. Заказчик может таким образом получать материалы по техобслуживанию, приобретать знания по оборудованию, опыт техобслуживания и т.п.

Адрес Исполнителя для общения с Заказчиком в сети: Email: support@ixi.ru Исполнитель будет своевременно делать обновление информации в сети.

Исполнитель предоставляет Заказчику технические материалы по обычной или электронной почте. Технические материалы включают технические материалы по новейшему оборудованию и системам производства Исполнителя, материалы на лазерных дисках, в бумажном виде и прочее.

Име. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подп. дата	ПО IXIUS-FOTA					Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата						14

1.3 ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

1. Предоставление Услуг Заказчику осуществляется по Запросу Заказчика.

2. Для оказания услуг Исполнитель предоставляет Заказчику контакт «Горячей линии»:

Тел.: +7(495)648-6007

Факс: _____

E-Mail: support@ixi.ru

Горячая линия предоставляется в режиме 5 дней в неделю и 8 часов в день

Услуги предоставляются на русском языке. Если контактные данные меняются, Исполнитель как минимум за три дня оповещает об этом Заказчика в письменной форме.

3. Запрос должен содержать следующие сведения:

- номер Договора (Заказа) о предоставлении сервисного обслуживания;
- координаты представителя Заказчика;
- тип, серийные номера мобильных устройств, наименование и номер версии Программного Обеспечения IXIUS-FOTA;
- описание неисправности;
- определение Приоритета Проблемы в соответствии со статьей 5 настоящего Приложения.

4. Окончательное определение Приоритета Проблемы устанавливается по согласованию с техническим специалистом Исполнителя.

5. При соответствующем оформлении Запроса Исполнитель регистрирует Запрос и сообщает Заказчику номер Запроса по электронной почте или по телефону.

6. После регистрации Запроса от Заказчика Запрос считается принятым, Исполнитель приступает к его выполнению в соответствии с приобретенными видами услуг Заказчиком.

1.4 УРОВНИ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Услуга технической поддержки оказывается на двух уровнях. На первом уровне технической поддержки предусмотрено оказание поддержки в течении суток с момента приема заявки Исполнителем. На втором уровне технической поддержки предусмотрено оказание поддержки в течении 5-7 дней с момента приема заявки Исполнителем.

Инд. № подл.	Подп. и дата				Взам. инв. №	Инд. № дубл.	Подп. дата	с техническим специалистом Исполнителя.
								5. При соответствующем оформлении Запроса Исполнитель регистрирует Запрос и сообщает Заказчику номер Запроса по электронной почте или по телефону.
								6. После регистрации Запроса от Заказчика Запрос считается принятым, Исполнитель приступает к его выполнению в соответствии с приобретенными видами услуг Заказчиком.
								1.4 УРОВНИ ОБСЛУЖИВАНИЯ
								Услуга технической поддержки оказывается на двух уровнях. На первом уровне технической поддержки предусмотрено оказание поддержки в течении суток с момента приема заявки Исполнителем. На втором уровне технической поддержки предусмотрено оказание поддержки в течении 5-7 дней с момента приема заявки Исполнителем.

1.5 ПЕРЕЧЕНЬ ОБСЛУЖИВАЕМОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Перечень программного обеспечения, обслуживаемого в рамках договора.

№	Расположение	Тип	Серийный номер	Дата окончания поддержки
1				
2				
3				
4				

Ине.№ подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв.№ дубл.	Подп. дата

Изм	Лист	№ докум.	Подп.	Дата

ПО IXIUS-FOTA

Лист
16

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

[illegible]

Инв.№ подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв.№ дубл.	Подп. дата

<i>Изм</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Подп.</i>	<i>Дата</i>

ΠΟ ΙΧΙUS-FOTA

Лист

17