



IP FORUM

Система управляемых конференций
и селекторной связи

Релиз 5.5

Часто задаваемые вопросы

Оглавление

1	Общие вопросы	4
1.1	Что такое IP FORUM?	4
1.2	В чем преимущества IP FORUM над другими продуктами для аудиоконференцсвязи в корпоративных сетях IP-телефонии?	4
1.3	Какая версия IP FORUM является актуальной?	4
1.4	Что появилось нового по сравнению с предыдущей версией?	5
1.5	Что такое пакет поставки IP FORUM?	5
1.6	Кто разрабатывает IP FORUM?	5
1.7	Поддерживается ли русский язык? Какие еще языки поддерживаются?	5
2	Функции и ограничения.....	6
2.1	Каково максимальное число одновременных участников совещания?	6
2.2	Можно ли проводить несколько непересекающихся совещаний одновременно в Conference Edition?	6
2.3	Какой кодек поддерживается?	6
2.4	Каковы функции оператора совещания?	6
2.5	Каковы функции администратора IP FORUM?	6
2.6	Кто такой председатель в Conference Edition?	6
2.7	Может ли оператор подключить к конференции абонента, которого нет на кнопочном поле пульта?.....	7
2.8	Может ли абонент подключиться к конференции самостоятельно?	7
2.9	Сколько операторов могут быть подключены к конференции?	7
2.10	Может ли оператор подключаться к разным конференциям?	7
2.11	Может ли конференция работать без оператора?.....	7
2.12	Можно ли для разных конференций иметь разный набор кнопок (абонентов) на пультах?.....	7
2.13	Можно ли заменить на пульте одних абонентов на других?	7
2.14	Откуда берется список абонентов?	8
2.15	Сколько телефонных номеров может быть у абонента?	8
2.16	Какие телефоны абонент может использовать для участия в совещании?	8
2.17	В чем преимущество участников совещания, которые пользуются IP-телефонами Cisco?	8
2.18	Может ли участник, не пользующийся IP-телефоном Cisco, попросить слова?	8
2.19	Имеется ли возможность записывать совещания?	8
3	Архитектура, программное и аппаратное обеспечение.....	9
3.1	Требуется ли именно Cisco CallManager или Cisco Unified Communications Manager для работы IP FORUM?	9
3.2	Имеется ли в составе IP FORUM специализированное аппаратное обеспечение?.....	9

3.3	Какое аппаратное обеспечение требуется для развертывания IP FORUM?	9
3.4	Каковы требования к местам установки аппаратного обеспечения? Какие коммуникации требуются?	9
3.5	Можно ли развернуть пульт оператора на обычном компьютере, не имеющем сенсорной панели?	9
3.6	Может ли программное обеспечение сервера IP FORUM быть установлено на одном компьютере вместе с другими серверными приложениями? На виртуальной машине? .	9
3.7	Может ли программное обеспечение сервера IP FORUM быть установлено на виртуальной машине?	9
3.8	На какой программной платформе работает IP FORUM?	10
3.9	Предусмотрено ли резервирование компонентов IP FORUM?	10
4	Лицензирование, поставка, установка, поддержка	11
4.1	Какой механизм лицензирования применяется при приобретении IP FORUM?	11
4.2	Что входит в комплект поставки IP FORUM?	11
4.3	Могу ли я самостоятельно предоставить аппаратное обеспечение и/или операционные системы, необходимые для IP FORUM, а не приобретать их в комплекте IP FORUM?	11
4.4	Каков минимальный комплект поставки IP FORUM?	11
4.5	Если предполагается установка IP FORUM на два сервера (потребуется подключить более 100 участников), то сколько лицензий необходимо купить?	12
4.6	Что входит и что не входит в состав работ по установке IP FORUM?	12
4.7	Что входит в состав документации, поставляемой с IP FORUM?	12
4.8	Сколько стоят работы по установке IP FORUM?	12
4.9	Могу ли я приобрести IP FORUM, но отказаться от работ по установке?	12
4.10	Что входит в состав работ по технической поддержке IP FORUM?	13
4.11	Сколько стоят работы по технической поддержке IP FORUM и на какой срок распространяется поддержка?	13
4.12	Могу ли я приобрести IP FORUM, но отказаться от поддержки?	13
5	Планы развития продукта, миграция	14
5.1	Когда выйдет следующая версия IP FORUM?	14
5.2	Какие новые функции и возможности появятся в следующей версии?	14
5.3	Как я могу мигрировать со старого релиза на более новый?	14
5.4	Как я могу перейти с одного пакета на другой?	14

1 Общие вопросы

1.1 Что такое IP FORUM?

IP FORUM – это программное обеспечение для организации селекторных и диспетчерских совещаний и других видов управляемых аудиоконференций в корпоративных сетях связи, построенных на основе IP-телефонии.

1.2 В чем преимущества IP FORUM над другими продуктами для аудиоконференцсвязи в корпоративных сетях IP-телефонии?

1) **В состав IP FORUM входят многокнопочные пульты операторов, которые делают процесс управления совещаниями простым и наглядным.** Дизайн кнопочного поля пультов выполнен таким образом, что даже при большом числе участников совещания все участники всегда «перед глазами», а ситуации, требующие вмешательства, немедленно привлекают внимание оператора.

2) **Покупая IP FORUM, вы не платите за лишние функции.** Минимальный комплект IP FORUM ориентирован исключительно на телефонные совещания и, соответственно, его цена в несколько раз ниже стоимости продуктов для корпоративных конференций, которые предлагают в дополнение к аудиоконференциям такие возможности, как видеоконференцсвязь в режиме постоянного присутствия и/или Rich Media Conferencing (совместная работа над документами или бизнес-приложениями в процессе конференции, текстовые чаты и т.п.). Тем не менее, в планах развития IP FORUM предусмотрена интеграция с системами высококачественной видеосвязи и поддержка элементов Rich Media – вместе с ростом ваших потребностей вы сможете наращивать и функциональность IP FORUM, начав с самой простой и недорогой.

3) **В состав IP FORUM не входит специализированное аппаратное обеспечение** – все аппаратные компоненты имеются в широкой продаже, нет требований по использованию строго определенных моделей оборудования. Соответственно, нет рисков, что используемое оборудование перестанет производиться или потребует дорогостоящей модернизации. Заказчик может самостоятельно приобретать оборудование для IP FORUM наиболее выгодным для себя способом или использовать уже существующее.

4) **Для работы IP FORUM не требуется использовать традиционные телефонные интерфейсы** (например, платы E1), которые, с одной стороны недешевы, с другой стороны – ограничивают число одновременных участников конференций на уровне порядка 120 участников. Для IP FORUM требуется только подключение к IP-сети (ЛВС). Соответственно, отсутствуют требования на размещение серверов IP FORUM рядом с УАТС, они могут находиться в любых, в том числе разных, местах корпоративной сети, повышая эффективность использования сетевых ресурсов.

5) **Для участников конференции IP FORUM, использующих IP-телефоны Cisco, предоставляется дополнительный сервис.** Пользователи имеют возможность просматривать список участников совещания, их статусы и свой собственный статус прямо на экране своего телефона.

1.3 Какая версия IP FORUM является актуальной?

Версия 5.5.29 – вышла в ноябре 2023 года.

1.4 Что появилось нового по сравнению с предыдущей версией?

В версию 5.5 (по сравнению с 5.4) добавлена возможность самостоятельного управления собственным микрофоном участником совещания. Добавлена возможность подключения пульта оператора для управления конференциями без подключения специального телефона (программного или аппаратного) к рабочей станции оператора.

В версию 5.4 (по сравнению с 5.3) добавлена мультязычность проигрываемых участникам совещаний оповещений и возможность выбора языка оповещений для отдельной конференции.

В версию 5.3 добавлен функционал приоритета выступающих и «перебой голоса», который предназначен для организации конференций с иерархическим составом участников, где участники, находящиеся выше по иерархии, пользуются преимущественным правом выступления – происходит автоматическое отключение микрофонов участников низшего приоритета при поступлении полезного сигнала от участника более высокого приоритета

В версию 5.1 добавлен импорт аккаунтов из LDAP, стык с телефонной сетью по SIP без SIP-проху и через внешний SIP-проху.

В версию 4.4 добавлена поддержка стыка с телефонной системой по протоколу SIP и поддержка аудиокодека iLBC..

1.5 Что такое пакет поставки IP FORUM?

Пакет поставки IP FORUM – это комплектация IP FORUM, которая устанавливается в сети заказчика. Пакет характеризуется следующими параметрами:

- число одновременных участников;
- поддержка нескольких одновременных конференций (есть или нет);
- число и тип пультов, которые могут работать в системе одновременно;
- наличие системы аудиозаписи и журнализации (если или нет).

1.6 Кто разрабатывает IP FORUM?

Разработчик IP FORUM – ООО «АКТОР ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ», Россия.

1.7 Поддерживается ли русский язык? Какие еще языки поддерживаются?

Все компоненты IP FORUM полностью русифицированы.

Есть поддержка русского и английского языка оповещений, проигрываемых участникам совещаний – для удобства участников конференций, проводимых на не русском языке.

Поддержка других языков и локализация пользовательского интерфейса планируются в будущих релизах.

2 Функции и ограничения

2.1 Каково максимальное число одновременных участников совещания?

Максимальное число аудиоучастников, одновременно подключенных к одной конференции, равно 480.

Максимальное число участников, одновременно подключенных ко всем конференциям, идущим в системе, ограничивается производительностью выбранной заказчиком серверной платформы и может составлять до 1000 подключений в режиме «только аудио».

На число одновременно говорящих участников (т.е. подключенных абонентов, у которых включены микрофоны) не накладывается дополнительных ограничений.

2.2 Можно ли проводить несколько непересекающихся совещаний одновременно в Conference Edition?

Да, можно. Для этого нужно выбрать пакет, поддерживающий несколько конференций.

Примечание – Пакеты, поддерживающие только одну одновременную конференцию, стоят дешевле.

2.3 Какой кодек поддерживается?

IP FORUM поддерживает аудиосигнал в кодеках G.711 (uLaw-64k и ALaw-64k) и iLBC (13k3 и 15k2).

Отсутствие программной поддержки G.729 помогает снизить стоимость системы, так как использование кодека G.729 требует лицензионных отчислений держателю патента.

При необходимости подключать абонентов в кодеке G.729 можно использовать сервисы транскодирования, имеющиеся в существующей корпоративной телефонной системе.

2.4 Каковы функции оператора совещания?

Рабочее место оператора оборудовано пультом с кнопочным полем. На кнопочном поле имеются индивидуальные кнопки, настроенные на определенных абонентов, и групповые кнопки. Оператор собирает совещания, подключает и отключает абонентов, включает («дает слово» в Conference Edition) и выключает микрофоны абонентов.

2.5 Каковы функции администратора IP FORUM?

Администратор создает и поддерживает конфигурацию системы IP FORUM. В частности, в функции администратора входит:

- создание базы данных абонентов – потенциальных участников совещаний, а также базы данных операторов и пультов;
- определение правил доступа к конференциям (возможно ли самостоятельное подключение, требовать ли PIN-код и т.п.);
- управление аудиооповещениями (перезапись, активирование, деактивирование);
- формирование совещаний – создание списков участников, назначение председателей, назначение времени автоматического сбора совещаний (если требуется);
- назначение индивидуальных и групповых кнопок на пультах операторов.

2.6 Кто такой председатель в Conference Edition?

Председатель – это участник совещания, микрофон которого всегда включен. Если председатель пользуется IP-телефоном Cisco, то с помощью своего телефона он может

включать и выключать микрофоны других участников, а также давать команду завершения совещания.

2.7 Может ли оператор подключить к конференции абонента, которого нет на кнопочном поле пульта?

Да, может. Оператор может подключить абонента, набрав номер абонента на клавиатуре пульта оператора.

Абонент занимает на пульте одну из кнопок, специально зарезервированных для подключения временных участников.

2.8 Может ли абонент подключиться к конференции самостоятельно?

Может, если это разрешено администратором в настройках конференции.

Абонент звонит на номер конференции, после чего вводит PIN-код (если требуется) и система подключает абонента к совещанию.

2.9 Сколько операторов могут быть подключены к конференции?

К каждой конференции может быть подключено произвольное число операторов (но не больше числа купленных лицензий на пульты).

Все пульты, подключенные к одной и той же конференции, являются равноправными и имеют одинаковую конфигурацию кнопочных полей.

2.10 Может ли оператор подключаться к разным конференциям?

При начале работы с пультом оператор выбирает конференцию (из числа конференций, разрешенных для данного оператора), к которой должен подключиться пульт. Для смены конференции оператор должен отключиться от одной конференции и подключиться к другой. Подключение одного пульта к нескольким конференциям сразу пока не поддерживается.

2.11 Может ли конференция работать без оператора?

Может. Это свойство определяется администратором IP FORUM для конкретной конференции.

Подключение участников к такой конференции может быть выполнено комбинацией следующих способов: IP FORUM может автоматически собрать участников в соответствии с заранее сформированным расписанием без какого-либо участия оператора; участники могут самостоятельно подключаться к конференции, если это разрешено, или оператор может собрать совещание с пульта, после чего отключиться.

2.12 Можно ли для разных конференций иметь разный набор кнопок (абонентов) на пультах?

Да, для каждой конференции администратором IP FORUM создается своя, специфичная для данной конференции, конфигурация кнопок пультов. При подключении пульта к конференции на него загружается кнопочное поле данной конференции.

2.13 Можно ли заменить на пульте одних абонентов на других?

Можно, эта операция выполняется администратором IP FORUM. Непосредственно с пульта оператора такую операцию совершить нельзя.

2.14 Откуда берется список абонентов?

Список абонентов формируется администратором любым из следующих способов или их сочетанием:

- ручной ввод сведений об абоненте;
- импорт списка абонентов из текстового файла формата CSV;
- импорт списка абонентов Microsoft Active Directory (протокол LDAP) или из базы данных абонентов Cisco UCM (CallManager).

2.15 Сколько телефонных номеров может быть у абонента?

С одним абонентом может быть ассоциировано произвольное число телефонных номеров. Один из них является «основным», он используется для вызова абонента при нажатии на его кнопку, а также для идентификации абонента (аналог имени пользователя). При необходимости оператор может вызвать абонента по любому из альтернативных номеров, записанных в карточке абонента.

2.16 Какие телефоны абонент может использовать для участия в совещании?

Абонент может подключаться к совещанию с телефона любого типа, до которого может дозвониться корпоративная телефонная система, в том числе с мобильного, домашнего и т.п.

Однако участникам, пользующимся IP-телефонами Cisco, предоставляются дополнительные возможности.

2.17 В чем преимущество участников совещания, которые пользуются IP-телефонами Cisco?

Участники совещания IP FORUM, пользующиеся IP-телефонами Cisco, имеют возможность на экране своего телефона просматривать список участников совещания, их состояния (микрофон включен/выключен или просит слова), свое собственное состояние, а также отправлять запрос «Прошу слова». Председатель может включать и отключать микрофоны других участников.

2.18 Может ли участник, не пользующийся IP-телефоном Cisco, попросить слова?

Может, если его телефон поддерживает тоновый набор. Чтобы попросить слова, участник совещания должен набрать на своем телефоне #0#.

2.19 Имеется ли возможность записывать совещания?

Да, в составе IP FORUM может поставляться собственная подсистема аудиозаписи и журнализации совещаний FER (она должна быть включена в пакет поставки).

Подсистема FER производит аудиозапись всех совещаний (как общего микшированного звука, так и каждого выступления в отдельности) и ведет журнал всех событий (абонент подключился, отключился, дали слово и т.п.).

Редактор FER может отредактировать запись совещания, удалив из нее часть событий или выступлений, добавить стенограммы и комментарии и опубликовать получившееся представление на веб-сайте FER для просмотра и прослушивания. Права на просмотр и прослушивание опубликованных записей даются либо участникам записанного совещания, либо всем зарегистрированным в IP FORUM абонентам.

3 Архитектура, программное и аппаратное обеспечение

3.1 Требуется ли именно Cisco CallManager или Cisco Unified Communications Manager для работы IP FORUM?

Не требуется. IP FORUM интегрируется с различными IP-УАТС, которые поддерживают протокол SIP (в том числе и с Cisco CallManager / Unified Communications Manager).

3.2 Имеется ли в составе IP FORUM специализированное аппаратное обеспечение?

Нет. Всё оборудование, используемое в IP FORUM, доступно в широкой продаже от различных вендоров.

3.3 Какое аппаратное обеспечение требуется для развертывания IP FORUM?

Для развертывания серверной части IP FORUM требуется один, два или три сервера общего назначения, в зависимости от нагрузки на систему и требуемой функциональности.

Если число одновременных участников 100 или менее, то все серверные компоненты могут быть установлены на один сервер.

Рабочее место оператора (пульт) устанавливается на ПЭВМ с поддержкой аудио. Для удобства пользования пультом рекомендуется подключить к ПЭВМ сенсорный монитор с диагональю 19 дюймов и головную гарнитуру.

Полные технические требования предоставляются по запросу и зависят от специфики конкретной инсталляции.

По желанию заказчика аппаратное обеспечение может как входить в поставку IP FORUM, так и предоставляться/приобретаться заказчиком самостоятельно.

3.4 Каковы требования к местам установки аппаратного обеспечения? Какие коммуникации требуются?

Сервер(ы) IP FORUM и ПЭВМ пультов операторов должны подключаться к ЛВС (100 Мбит/с или 1 Гбит/с в зависимости от числа участников) и к электропитанию.

На рабочем месте оператора должно быть достаточно свободного пространства для размещения сенсорного монитора и опционально настольного телефона.

3.5 Можно ли развернуть пульт оператора на обычном компьютере, не имеющем сенсорной панели?

Можно. При этом нажимать на кнопки пульта придется с помощью мыши.

3.6 Может ли программное обеспечение сервера IP FORUM быть установлено на одном компьютере вместе с другими серверными приложениями? На виртуальной машине?

Технически это возможно, но такая инсталляция не рекомендуется, и техническая поддержка на нее не распространяется.

3.7 Может ли программное обеспечение сервера IP FORUM быть установлено на виртуальной машине?

Да, поддерживается среда виртуализации VMware.

3.8 На какой программной платформе работает IP FORUM?

Серверная часть IP FORUM работает в виде сервисов под управлением ОС Windows 2012 R2 Server Standard Edition с использованием библиотек .NET. Конфигурация системы и база данных абонентов хранятся в СУБД Firebird. Сервис для IP-телефонов Cisco предоставляется через IIS.

АРМ администратора, пульт оператора и АРМ редактора подсистемы записи совещаний являются Windows-приложениями («толстые» клиенты).

3.9 Предусмотрено ли резервирование компонентов IP FORUM?

«Горячее» резервирование сервера IP FORUM не предусмотрено. Это связано с тем, что сервис селекторных совещаний не рассматривается как служба корпоративной сети, краткосрочный перерыв в работе которой является критичным. Отсутствие «горячего» резервирования снижает стоимость разработки и, соответственно, цену IP FORUM.

Однако, поскольку IP FORUM не требует физического подключения к УАТС, то при необходимости может быть выполнено «холодное» резервирование, т.е. установка ПО IP FORUM на второй сервер (второй набор серверов). При этом резервный набор серверов может располагаться на другой площадке. Переключение на «холодный» резерв в случае отказа основной системы займет несколько минут.

Также возможно обеспечить резервирование IP FORUM средствами среды виртуализации VMware.

Пульты операторов поддерживают «горячее» резервирование: одновременно к IP FORUM может быть подключено произвольное число пультов (но не более числа купленных лицензий на пульты), которые могут взаимно резервировать друг друга.

4 Лицензирование, поставка, установка, поддержка

4.1 Какой механизм лицензирования применяется при приобретении IP FORUM?

Одна лицензия разрешает одну инсталляцию определенного пакета ПО IP FORUM. Лицензируемые характеристики пакета:

- число одновременных участников;
- поддержка нескольких одновременных конференций (есть или нет);
- число и тип пультов, которые могут работать в системе одновременно;
- наличие системы аудиозаписи и журнализации (есть или нет).

В зависимости от предполагаемого числа участников серверная часть пакета инсталлируется на одном, двух или трех серверах (разные компоненты пакета могут быть установлены на отдельные серверы).

Кроме того, отдельно подлежат лицензированию у компании Microsoft операционные системы Microsoft Windows, устанавливаемые на сервер и ПЭВМ пультов операторов. По желанию заказчика лицензии Microsoft могут быть поставлены в комплекте с лицензиями IP FORUM.

Использование Информационного сервиса участника совещаний для IP-телефонов Cisco не ограничивается.

4.2 Что входит в комплект поставки IP FORUM?

Комплект поставки IP FORUM состоит из серверной и клиентской частей ПО.

В полный комплект поставки серверной части входят:

- выбранный заказчиком пакет ПО IP FORUM и одна лицензия на него;
- СУБД Firebird (ПО с открытым кодом, распространяется бесплатно).

В полный комплект поставки клиентского ПО входят дят:

- ПО пульта оператора,
- ПО АРМ администратора,
- ПО АРМ редактора системы записи и журналирования.

4.3 Могу ли я самостоятельно предоставить аппаратное обеспечение и/или операционные системы, необходимые для IP FORUM, а не приобретать их в комплекте IP FORUM?

Да, можете. Сообщите о вашем желании поставщику IP FORUM, и он сформулирует требования к аппаратному и программному обеспечению, которое вы намерены предоставить самостоятельно.

4.4 Каков минимальный комплект поставки IP FORUM?

Минимальный комплект поставки IP FORUM состоит из программного обеспечения и лицензии следующего пакета:

- 20 одновременных участников;
- одна конференция;
- два пульта оператора типа SMALL (50 кнопок).

4.5 Если предполагается установка IP FORUM на два сервера (потребуется подключать более 100 участников), то сколько лицензий необходимо купить?

Если это одна инсталляция (один пакет), то для него приобретается одна лицензия, даже если серверные компоненты устанавливаются на несколько серверов.

4.6 Что входит и что не входит в состав работ по установке IP FORUM?

Работы по установке IP FORUM включают в себя:

- разработку Технического задания;
- установку, конфигурирование и запуск ПО IP FORUM (серверная часть и пульта операторов по числу, установленному в лицензии);
- документирование параметров установки системы IP FORUM и изменений в конфигурации смежных систем;
- приемочные испытания;
- обучение администраторов (2 человека) и операторов (по числу купленных лицензий на пульта + 1 человек).

Работы по установке IP FORUM НЕ включают в себя:

- монтаж и расстановку оборудования;
- организацию подключения оборудования к ЛВС и электропитанию;
- настройку ЛВС для подключения компонент IP FORUM.

4.7 Что входит в состав документации, поставляемой с IP FORUM?

В состав документации, поставляемой с IP FORUM, входят:

- Руководство администратора;
- Руководство оператора;
- Руководство участника совещания.

Дополнительно, если в пакет входит система записи и журнализации:

- Руководство администратора и редактора системы записи.

В результате выполнения работ по установке IP FORUM заказчик также получает приложения к Руководствам, где указаны все параметры конкретной инсталляции, настройки IP FORUM и настройки корпоративной телефонной системы, произведенные для интеграции с IP FORUM.

4.8 Сколько стоят работы по установке IP FORUM?

Стоимость работ по установке IP FORUM входит в стоимость лицензии IP FORUM. Командировочные расходы оплачиваются заказчиком дополнительно. Однако при наличии удаленного доступа через Интернет ко всем необходимым элементам корпоративной сети Заказчика, все работы могут быть выполнены без выезда на объект.

4.9 Могу ли я приобрести IP FORUM, но отказаться от работ по установке?

Вы можете отказаться от работ по установке, но перед принятием такого решения вы должны учесть следующие соображения:

- цена IP FORUM останется прежней;
- вы получите обобщенную инструкцию по установке IP FORUM, которая не учитывает особенности интеграции IP FORUM с вашей конкретной телефонной системой; задачу интеграции вам придется решать самостоятельно;
- техническая поддержка системы IP FORUM, самостоятельно установленной заказчиком, не осуществляется, за исключением предоставления обновлений в рамках

купленного заказчиком пакета IP FORUM (без их установки) в течение 1 года после покупки IP FORUM.

4.10 Что входит в состав работ по технической поддержке IP FORUM?

Работы по технической поддержке установленной системы IP FORUM включают в себя:

- анализ и решение проблем, устранение сбоев в работе IP FORUM (серверной части и пультов операторов по числу лицензий на пультах);
- оказание консультаций по работе администратора, операторов, участников совещаний в рамках функциональности установленного пакета и версии;
- предоставление и установка обновлений (патчей) в рамках купленного заказчиком пакета и версии IP FORUM;
- переход на более новую версию (в рамках купленного пакета, не чаще 1 раза в год).

Для заказчиков, установивших IP FORUM самостоятельно, техническая поддержка не оказывается за исключением предоставления обновлений (патчей) в рамках купленного заказчиком пакета IP FORUM (без их установки) в течение 1 года после покупки IP FORUM.

4.11 Сколько стоят работы по технической поддержке IP FORUM и на какой срок распространяется поддержка?

Стоимость технической поддержки в течение 1 года после завершения приемочных испытаний инсталляции IP FORUM входит в цену лицензии IP FORUM. Техническая поддержка оказывается по рабочим дням в регулярные рабочие часы компании – поставщика IP FORUM, без выезда на объекты заказчика. Максимальное время ожидания ответа на обращение заказчика составляет 1 рабочий день.

Техническая поддержка в круглосуточном режиме и/или с выездом на объекты заказчика, а также по истечении 1 года с момента завершения приемочных испытаний оказывается за дополнительную плату.

4.12 Могу ли я приобрести IP FORUM, но отказаться от поддержки?

Да, можете. Однако отказ от технической поддержки первого года не приведет к уменьшению цены системы.

5 Планы развития продукта, миграция

5.1 Когда выйдет следующая версия IP FORUM?

Следующая версия IP FORUM 5.6 планируется на середину 2018 года.

5.2 Какие новые функции и возможности появятся в следующей версии?

Возможность автоматической синхронизации с Active Directory (протокол LDAP), нотификация участников запланированного совещания по e-mail с рассылкой события в календарь.

5.3 Как я могу мигрировать со старого релиза на более новый?

Однократная миграция входит в цену технической поддержки за год.

Миграция на новый релиз вне контракта технической поддержки не предоставляется.

5.4 Как я могу перейти с одного пакета на другой?

Переход на другой, более функциональный пакет, выполняется за плату, равную разнице в цене лицензий на соответствующие пакеты.

Возможно, при этом также понадобится приобрести или предоставить дополнительный сервер, если новый пакет требует большего числа серверов, чем старый.