политика технической поддержки Comindware®

В настоящей «Политике Технической поддержки» (далее — «Политика ТП», техническая поддержка — «ТП») используются такие же термины, что используются в ЛСКП. В дополнение к имеющимся терминам применяются следующие:

- «Время ответа» время между коммуникациями Контактного лица и ответственного сотрудника Службы ТП Comindware в отношении зарегистрированного Обращения.
- «Время первого ответа» время с момента регистрации Обращения до момента получения обратной связи от сотрудника Службы ТП Comindware.
- «Заявка» рассматриваемый вне портала ТП Comindware, либо ожидающий признания Службой ТП Comindware Обращением сбой, либо вопрос, связанный с ПО Comindware.
- «Закрытое» Обращение» соответствующее настоящей Политике ТП в отношении линий «базовой» поддержки и надлежащим образом обработанное Обращение, позволяющее или обоснованно отказать в дальнейшей работе над Обращением или обеспечить дальнейшую эксплуатацию ПО Comindware Конечным пользователем/Лицензиатом (в зависимости от того, что в данном случае применимо) путем предоставления Обходного/Постоянного решения.
- «Исправление» дополнительный элемент программного кода, изменение существующего программного кода и/или такое изменение бизнес-процесса, которое считается урегулировавшим Обращение без изменения в Версии ПО Comindware.
- «Контактное лицо» Уполномоченный Пользователь Конечного пользователя/Лицензиата (в зависимости от того, что в данном случае применимо), имеющий право размещать Обращения на портале ТП Comindware.
- «Обходное решение» альтернативная Постоянному решению последовательность шагов для урегулирования описанной в Обращении Ошибки с использованием текущего функционала ПО Comindware.
- «Ошибка» любой верифицируемый и воспроизводимый сбой в работе ПО, в результате которого его работа становится, в существенной степени, не соответствующей Документации.
- «Обращение» соответствующая требованиям ТП в отношении линий «базовой» поддержки и надлежащим образом оформленная Заявка, принятая в работу Службой ТП Comindware.
- «Постоянное решение» Исправление, Обновление и/или иное урегулирование с помощью набора технических действий/указаний, предлагаемое к применению в отношении Обращения, позволяющее обеспечить дальнейшую эксплуатацию ПО Comindware в соответствии с Документацией.
- «Портал технической поддержки», «Портал ТП» информационный ресурс Comindware, размещенный в сети Интернет по адресу https://support.comindware.ru и предназначенный для приема заявок и обработки Обращений в целях оказания услуг по ТП в отношении ПО Comindware.
- «Рабочий день» промежуток времени с 10:00 до 19:00 по московскому времени, за исключением выходных и праздничных дней согласно законодательству Российской Федерации.
- «Рабочий час» астрономический час в пределах Рабочего дня.
- «Сертификат на ТП» документ, оформленный в электронной форме или на бумажном бланке, содержащий регистрационный номер, информацию о ПО Comindware, срок действия (даты начала и окончания действия) и слова «Сертификат на Техническую Поддержку», подтверждающий право Конечного



пользователя на получение «базовой» ТП в отношении ПО Comindware в течение срока, определённого в Сертификате на ТП.

«Серьезность» — идентифицированная сотрудником Службы ТП Comindware степень отклонения работы функционала ПО Comindware, описываемого в Обращении от описания его работы согласно Документации ПО Comindware.

«Служба ТП Comindware» - уполномоченные осуществлять операционную деятельность в рамках оказания ТП сотрудники департамента Поддержки Comindware.

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

При наличии действующей «Подписки» либо своевременно оплаченных Сборов за ТП для лицензий на ПО Comindware по модели лицензирования «Владение», Конечному пользователю/Лицензиату (в зависимости от того, что в данном случае применимо) предоставляется услуга «базовой» ТП «первой» и/или «второй» линий.

Во избежание недопонимания, «базовая» ТП состоит из:

- возможности получения Обновлений ПО Comindware;
- доступа к Документации ПО Comindware;
- предоставления «первой» и «второй» линии ТП, позволяющих решать вопросы со сбоями в отношении ПО Comindware через Обращения.

Если Comindware не оговорено иное в рамках:

- прямого Лицензионного договора с Конечным пользователем;
- Лицензионного Договора с Партнером со статусом «Технологический»,

то ТП «первой» линии обеспечивает Партнер Comindware, осуществивший поставку лицензий на ПО Comindware, в иных ситуациях, при невозможности решения Обращения силами лица, ответственного за ТП «первой» линии, Конечному пользователю/Лицензиату (в зависимости от того, что в данном случае применимо) предоставляется «базовая» ТП второй линии от Comindware. В таком случае, осуществляется передача в Службу ТП Comindware исчерпывающей информации об уже проведенных шагах по исследованию и решению по Обращению в рамках «первой» линии ТП, в объеме, указанном в настоящей Политике ТП. При этом, Контактное лицо, в рамках такого Обращения, эскалированного в Службу ТП Comindware, также обеспечивает предоставление дополнительной информации и выполнение других действий, запрашиваемых специалистом ТП Comindware согласно текущей Политике ТП.

Если иное не оговорено в рамках Спецификации:

- первоначальный период для «базовой» ТП составляет 1 (один) год и начинается с Даты отгрузки лицензии на ПО Comindware;
- ТП включена в стоимость лицензии на ПО в рамках формы лицензирования «Подписка» и в первый год для лицензий по модели лицензирования «Владение»;
- со второго года, в рамках лицензирования по модели «Владение», Конечный пользователь/ Лицензиат (в зависимости от того, что в данном случае применимо) обязуется оплачивать стоимость «базовой» ТП на следующий период, составляющий 1 (один) год, в соответствии с настоящим требованием о продлении ТП, с предварительной уплатой действующего Сбора за ТП (формируется исходя из стоимости приобретенных ПО Comindware, указанной в текущей редакции Прайс-листа), за исключением случаев, когда Конечный пользователь/Лицензиат (в зависимости от того, что в данном случае применимо) предоставит Comindware письменное уведомление об отсутствии намерения продления ТП.

Конечный пользователь/Лицензиат (в зависимости от того, что в данном случае применимо) согласен с принципом «неразделимости» в отношении ТП, и поэтому либо принимает на себя обязательство оплачивать ТП в отношении всего ПО Comindware, на которое ему предоставлены лицензии, либо, в случае отказа от ТП (в том числе частичного), соглашается с тем, что этот отказ действует на все лицензии ПО Comindware предоставленные Конечному пользователю/Лицензиату (в зависимости от того, что в данном



случае применимо) вне зависимости от того, что на оставшиеся лицензии может еще действовать оплаченная « базовая» ТП.

КАНАЛОМ ПОСТАВКИ ТП В ОТНОШЕНИИ ПО COMINDWARE МОЖЕТ БЫТЬ ИСКЛЮЧИТЕЛЬНО COMINDWARE ИЛИ ПАРТНЕРЫ COMINDWARE. COMINDWARE НЕ ДОПУСКАЕТ И НАСТОЯЩИМ НАПРЯМУЮ ЗАПРЕЩАЕТ ИНЫЕ СПОСОБЫ ПОЛУЧЕНИЯ ЛЮБОЙ ФОРМЫ ТП В ОТНОШЕНИИ ПО COMINDWARE.

ПОЛУЧЕННЫЕ В РАМКАХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ «БАЗОВОЙ» ТП МАТЕРИАЛЫ, РЕСУРСЫ, НАСТРОЙКИ, ОБНОВЛЕНИЯ, ПОСТОЯННЫЕ И/ИЛИ ОБХОДНЫЕ РЕШЕНИЯ ЯВЛЯЮТСЯ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОЙ СОБСТВЕННОСТЬЮ COMINDWARE И НЕ МОГУТ БЫТЬ ПЕРЕДАНЫ КОНЕЧНЫМ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ/ ЛИЦЕНЗИАТОМ (В ЗАВИСИМОСТИ ОТ ТОГО, ЧТО В ДАННОМ СЛУЧАЕ ПРИМЕНИМО) КАКОМУ-ЛИБО ДРУГОМУ КОНЕЧНОМУ ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ/ЛИЦЕНЗИАТУ (В ЗАВИСИМОСТИ ОТ ТОГО, ЧТО В ДАННОМ СЛУЧАЕ ПРИМЕНИМО), КРОМЕ КАК ПО РЕШЕНИЮ COMINDWARE.

Конечный пользователь/Лицензиат (в зависимости от того, что в данном случае применимо) имеет право на заключение отдельного соглашения о «расширенной» ТП в рамках отдельных Договоров и Дополнений к ним, при этом наличие «базовой» ТП при предоставлении сопутствующей услуги уровня «расширенная» ТП является обязательным условием.

ОБЪЕМ «БАЗОВОЙ» ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

	в ТП «базового» уровня ВХОДИТ	в ТП «базового» уровня НЕ ВХОДИТ
Администрирование и установка	 ответы на вопросы по системным требованиям, типовым конфигурациям сред для развёртывания, установке ПО Сотимате и его компонентов в объеме руководства по установке и информации, содержащейся в Базе знаний Comindware; помощь с активацией лицензионных ключей и их использованием в отношении Уполномоченных пользователей; ответы на вопросы, в объеме Документации, по переносу ПО Сотимате между средами, созданию резервной копии базы данных ПО Comindware с использованием стандартного функционала ПО Comindware; рекомендации и ответы на вопросы по требованиям по настройке стороннего ПО, необходимого для функционирования ПО Comindware в объеме руководства по установке и информации, содержащейся в Базе знаний Comindware. 	 установка ПО Comindware на сервере; создание и управление резервными копиями; установка серверного ПО на серверах в среде Конечного пользователя; диагностика серверного ПО Конечного пользователя; настройка или отладка Бизнес-Приложений и иных Результатов оказанных услуг, не являющихся частью ПО Comindware; настройка или отладка сторонних продуктов, не являющихся частью пакета поставки ПО Comindware.



Разработка

- разъяснение общих вопросов по настройке и интеграции ПО Comindware с внешними системами в объеме Документации на ПО Comindware, содержащейся в Базе знаний Comindware;
- ответы на вопросы по инструментам и синтаксису написания скриптов и других компонентов ПО Comindware в объеме Документации на ПО Comindware, содержащейся в Базе знаний Comindware;
- ответы на вопросы по возможностям использования API-методов ПО Comindware, в объеме Документации;
- предоставление, в объеме Документации, общих рекомендаций по настройке и оптимизации приложений при помощи функционала ПО;
- рассмотрение возможности оптимизации конкретных, изолированных примеров настройки Бизнес-Приложений, рассмотрение которых не требует анализа бизнестребований к такому Бизнес-Приложению и самих настроек Бизнес-Приложения.

- анализ и Исправления в отношении Результатов оказанных услуг;
- разъяснение общих вопросов программирования;
- решение конкретных задач с заданной логикой;
- диагностика Бизнес-Приложений и созданных скриптов и программных компонентов;
- чтение, анализ и диагностика настроек Бизнес-Приложения на серверах Конечного пользователя;
- настройка и оптимизация Бизнес-Приложения и его частей (конкретных правил, формул и сценариев);
- разработка и доработка скриптов, компонентов и модулей продукта.

Эксплуатация

- анализ ошибок, возникающих в процессе использования ПО Comindware:
- оказание помощи в поиске и устранении причин, вызвавших сбой в работе, поиске Обходных и Постоянных решений;
- анализ изолированных примеров настроек Бизнес-Приложения на предмет причин его неработоспособности, без анализа бизнес-требований к такому Бизнес-Приложения и других настроек/ интеграций Бизнес-Приложения:
- диагностика Ошибок ПО Comindware с целью установления факта Ошибки в работе ПО Comindware. При этом, выявленная Ошибка устраняется в процессе диагностики или в последующих Обновлениях ПО Comindware (устанавливаемых самостоятельно).

- поиск и устранение ошибок, вызванных сторонним ПО, либо серверным или сетевым оборудованием;
- устранение ошибок в неподдерживаемых версиях и неактуальных сборках ПО Comindware:
- устранение ошибок в Бизнес-Приложениях и Результатах оказанных услуг, не являющихся частью ПО Comindware;
- решение проблем серверной настройки, которые препятствуют корректной работе ПО Comindware: выдаются общие рекомендации и известные методы устранения проблем;
- непосредственная установка Обновлений.



Обновления

- предоставление по запросу
 Контактного лица файлов официально
 выпущенных сборок ПО Comindware
 посредством ссылки для скачивания
 из интернет-ресурсов или на иных
 носителях (по усмотрению
 Comindware);
- предоставление инструкций и рекомендаций по установке Обновлений ПО Comindware, в объеме Документации;
- помощь в поиске и устранении проблем в рамках функционала ПО Comindware в случае некорректной установки Обновления, в объеме Документации.
- осуществление уведомлений Лицензиата/Конечного пользователя о наличии Обновлений ПО и несение ответственности за такие уведомления;
- подтверждение работоспособности Бизнес-Приложений и/или ПАКов (в зависимости от того, что в данном случае применимо) и других Результатов оказания услуг, созданных Comindware, а также Партнерами Comindware и/или Конечными пользователями на основе ПО Comindware (если иное не было оговорено отдельным соглашением) в новых Версиях по после Обновления;
- Обновление ПО Comindware на серверах Конечного пользователя;
- Обновление Бизнес-Приложений и Результатов оказанных услуг, не являющихся частью ПО Comindware;
- тестирование и подтверждение работоспособности Бизнес-Приложений после Обновления;
- доработка Бизнес-Приложений и их адаптация под новые Версии ПО Comindware;
- проверка на совместимость Обновления с существующим окружением ПО и другая деятельность, которая может быть произведена для обеспечения совместимости и работоспособности ПО в новых/предыдущих Версиях.

ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА «ПЕРВОЙ» ЛИНИИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМАЯ ПАРТНЕРАМИ COMINDWARE КОНЕЧНЫМ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМ, А ТАКЖЕ ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА КОНЕЧНЫМ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМ ПО ПРЯМЫМ КОНТРАКТАМ COMINDWARE И ПАРТНЕРАМ СО СТАТУСОМ «ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ»

ТП «первой» линии (если не оговорено иное) в отношении ПО Comindware включает в себя (не является исчерпывающим перечнем, если Партнер пожелает его дополнить):

- получение подробных данных об Ошибке, необходимой информации о версии/релизе используемого ПО Comindware, операционной среды, версии используемого пользователем браузера, журналов (логов) компонентов продукта и операционной системы;
- поиск потенциального или обходного решения в Документации Comindware;
- создание среды для воспроизведения Ошибки;
- определения того, является ли Ошибка результатом проблем уровня среды или конфигурации, а также стороннего программного/аппаратного обеспечения, либо результатом сбоя в ПО Comindware:
- попытку разработки обходного решения на базе текущей версии ПО Comindware;
- своевременное информирование о ходе работ по исправлению Ошибки в ПО Comindware:
- согласование с Контактным лицом и передачу последнему результатов деятельности Comindware в рамках ТП «базового» уровня.



Партнер, оказывающий ТП «первой» линии, и/или Comindware (в зависимости от того, что применимо), оставляет(-ют) за собой право не рассматривать:

- Заявку, если обоснованно не признал ее Обращением;
- Обращение согласно причинам, перечисленным в разделе «ОПЕРАЦИОННАЯ РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ В РАМКАХ ТП» текущей Политики ТП.

ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА «ВТОРОЙ» ЛИНИИ ДЛЯ КОНЕЧНЫХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ПАРТНЕРОВ (КРОМЕ СТАТУСА «ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ»), ПРЕДОСТАВЛЯЕМАЯ COMINDWARE

В рамках «второй» линии ТП, Контактное лицо обязано предоставить в Обращении в Comindware электронную копию (а по отдельному требованию — физическую) подписанного ЛСКП и Сертификат на ТП/Дополнения(-й) о ТП между Партнером и Конечным пользователем ПО Comindware, с указанием результатов работы в рамках «первой» линии ТП (если применимо), а также:

- наименование и адреса Конечного пользователя;
- данные Контактного(-ых) лица;
- наименование ПО Comindware;
- перечень экземпляров ПО Comindware/серверов, покрываемых текущей ТП;
- сроки и подтверждение закрытия всего парка лицензий ПО Comindware в отношении ТП;
- наименование Партнера, осуществляющего поставку лицензий на ПО Comindware;
- данные об условиях расторжения соглашения о ТП между Партнером и Конечным пользователем (если применимо).

Организация предоставления «базовой» ТП со стороны Comindware в отношении «второй» линии Обращений осуществляется в рамках следующего Регламента ТП:

- Служба ТП Comindware работает по Рабочим дням, если иное не оговорено соответствующими действующими соглашениями между Конечным пользователем/Лицензиатом (в зависимости от того, что применимо в данном случае) и Comindware;
- Обращения в Службу ТП Comindware принимаются по одному из следующих каналов:
 - Электронная почта: <u>support@comindware.ru</u>;
 - Форма подачи заявки: https://www.comindware.ru/company/contact-us;
 - Портал технической поддержки: https://support.comindware.ru;

Техническая поддержка не оказывается по другим каналам (телефон, мессенджеры, персональные электронные почтовые ящики и т. п.). Вопросы, заданные по этим каналам, не считаются Обращениями и не регистрируются в рамках ТП Comindware, а рассматриваются лишь как средства коммуникаций между участниками и общих ответов, без применения к таким коммуникациям требований согласно текущей Политики ТП Comindware;

- ТП предоставляется дистанционным способом в реакционном режиме и итерационно (то есть, не в режиме онлайн);
- в одном Обращении должен быть описан только один сбой в ПО Comindware;
- возможность и необходимость использование средств удаленного доступа, конференц-связи, а также других инструментов коммуникаций для работ по исследованию Обращений определяется исключительно рабочей потребностью, определяемой сотрудником ТП Comindware;
- ТП осуществляется в отношении текущей и предыдущей Версии ПО Comindware, рекомендованной к установке (см. Документацию к ПО Comindware);
- ТП предоставляется исключительно в отношении функций ПО Comindware (за исключением явно отмеченных в Документации как «ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНЫЕ», то есть которые Конечный пользователь и/или Лицензиат (в зависимости от того, что в данном случае применимо) ПО Comindware использует на свой страх и риск) и не покрывает Результаты оказанных услуг, выполненных по отдельным Договорам и Дополнениям к ним в отношении Конечного пользователя/Лицензиата (в зависимости от того, что в данном случае применимо) их подрядчиками (включая Comindware), а также самостоятельно, на основе ПО;

КОНЕЧНЫЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛИ БИЗНЕС-ПРИЛОЖЕНИЯ И/ИЛИ ПАКА (В ЗАВИСИМОСТИ ОТ ТОГО, ЧТО ПРИМЕНИМО) ПАРТНЕРА СО СТАТУСОМ «ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ» НЕ ИМЕЮТ ПРАВА НА ПОЛУЧЕНИЕ



«БАЗОВОЙ» ТП НАПРЯМУЮ У COMINDWARE И ТАКИЕ ЗАЯВКИ ПЕРЕВОДЯТСЯ «ТЕХНОЛОГИЧЕСКОМУ» ПАРТНЕРУ В ПОЛНОМ ОБЪЕМЕ.

ОПЕРАЦИОННАЯ РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ В РАМКАХ ТП

Перед заведением Заявки, Контактное лицо должно воспользоваться поиском по Базе знаний Comindware, расположенной по адресу https://kb.comindware.ru на предмет:

- существующего описания функции(й) ПО Comindware и убедиться, что текущая реализация и/или использование функции(й) в отношении Обращения использует надлежащие методы и рекомендации, указанные в соответствующих статьях Документации;
- наличия известного ответа на вопрос;
- уже описанного решения для возникшего сбоя.

Заявка конвертируется в Обращение при условии невозможности Контактным лицом:

- самостоятельно получить решение по своему запросу при помощи Документации и/или Базы знаний Comindware;
- получить решение в отношении сбоя в ПО Comindware через «первый» уровень ТП.

В случае конвертации Заявки в Обращение Службой ТП Comindware:

- Пользователь получает по электронной почте уведомление о регистрации Обращения;
- Первичный ответ на Обращение и все последующие уведомления, связанные с Обращением, содержат его идентификатор (ID), присвоенный Обращению. Идентификатор Обращения необходимо сохранять в заголовке письма при ответе на него. На основании ID в заголовке письма ответы автоматически добавляются к исходному Обращению. Если Обращение с соответствующим ID уже «Закрыто», то создастся новое Обращение, с новым ID. Полное содержание переписки по всем заведённым Обращениям можно просмотреть на Портале ТП;
- при Первичном ответе в рамках Обращения, Служба ТП проверяет наличие:
 - о максимально подробного описания сути вопроса и/или сценария сбоя, шаги для их воспроизведения, сопутствующие Ошибки и другие симптомы;
 - указания на то, какие уже шаги проделаны по исследованию и локализации сбоя как в рамках Заявки, «первой» линии ТП, так и самостоятельно;
 - диагностических журналов (логи) ПО Comindware и сторонних систем, собранных сразу после воспроизведения сбоя, позволяющих сформировать понимание и произвести исследование сбоя;
 - о снимков экрана(ов) и/или видео, демонстрирующих шаги для воспроизведения сценария/ сбоя и получаемые в итоге Ошибки;
 - о сопутствующей информации: используемую версию ПО Comindware, версию браузера пользователя, у которого воспроизводится проблема и т.п.
- назначенный на Обращение сотрудник ТП Comindware является основным ответственным лицом для Контактного лица в рамках работы над его Обращением вплоть до подтверждения возможности перевода Обращение в статус «Закрытое» Обращение;
- Служба ТП Comindware вправе запросить у Контактного лица Обращения подтверждение наличия действующего права на ТП Comindware у Конечного пользователя/Лицензиата (в зависимости от того, что применимо) и вправе отказать в предоставлении ТП при её непредоставлении либо отсутствии:
- Обращения в Службу ТП Comindware обрабатываются в порядке их поступления, при этом, их очередь корректируется согласно следующего алгоритма:
 - о наличие у Конечного пользователя/Лицензиата (в зависимости от того, что применимо) действующего ТЗ на расширенную поддержку рассматриваются в первую очередь;
 - Обращения, связанные с продуктовой средой, имеют больший приоритет, чем Обращения, связанные с тестовыми средами/средами разработки;
 - о чем выше уровень Серьезности, тем Обращение имеет больший приоритет.
- в рамках «базовой» ТП первичное рассмотрение всех Обращений с целью их категоризации и определения Серьезности производится в течение 2 рабочих часов с момента фиксации Обращения в ТП:



• после определения Серьезности, Время первого ответа Службы ТП Comindware по существу Обращения определяется согласно следующей таблицы:

Уровень Серьезности	Критерии	Время первого ответа
Максимальный	 полностью отсутствует доступ к ПО COmindware нарушена работа критичного для работы ПО Comindware функционала, из-за возникшей проблемы значительно нарушается доступ пользователей к страницам продукта, становится невозможным выполнение бизнес-процессов в настроенных приложениях/Бизнес-Приложениях в продуктивных средах либо создается угроза потери или утечки пользовательских данных 	4 раб. часа
Высокий	 частично отсутствует доступ к ПО Comindware работа функционала значительно отличается от Документации ПО Comindware, либо при его использовании возникают Ошибки, что не позволяет получить заявленный результат использования этого функционала; отсутствуют Обходные решения, позволяющие достичь тот же результат 	6 раб. часов
Средний	• работа функционала отличается от того, как она описывается в Документации ПО Comindware, либо при его использовании возникают ошибки, но при этом получить заявленный результат использования этого функционала можно при помощи Обходного решения.	8 раб. часов
Низкий	 иные некритические замечания, опечатки, другие проблемы, не влияющие на получение результата при использовании функционала; предложения о добавлении в ПО Comindware нового функционала. Запросы на доработку приложения/Бизнес-Приложения и (или) ПАКа. 	12 раб. часов

- второй и последующие ответы сотрудник ТП Comindware будет направлять в адрес Контактного лица Обращения по электронной почте или через Портал ТП с обоснованно необходимой периодичностью, в зависимости от очереди Обращений, до тех пор, пока Обращение не перейдет в статус «Закрытое»;
- время ответов в очереди Обращений определяется общей загрузкой Службы ТП Comindware и может и зависеть от рассмотрения дополнительной информации при подключении к исследованию Обращения дополнительных инженеров и/или разработчиков Comindware, необходимости воспроизведения сбоя на стороне Comindware и других факторов;
- допустимо, что ответ Службы ТП Comindware на Обращение может быть дан в виде ссылки(ок) на:
 - о соответствующую страницу Документации;
 - о скачивание руководств;
 - обсуждение(я) в форуме или раздел FAQ;
 - о сайты разработчиков стороннего программного обеспечения.
- в случае, если для исследования в рамках Обращения требуется доступ к ПО Comindware/серверу Конечного пользователя, сотрудник ТП Comindware может запросить соответствующие авторизационные данные на «временный доступ» необходимого уровня к соответствующему ресурсу. При непредоставлении такого «временного доступа», дальнейшее исследование в рамках Обращения может оказаться невозможным и подлежит «Закрытию» Обращения;
- в случае, если для исследования в рамках Обращения Службой ТП Comindware обоснованно необходимо наличие технической поддержки к ПО третьих фирм, используемых Конечным



пользователем/Лицензиатом (в зависимости от того, что в данном случае применимо), то последний обязуется организовать соответствующий доступ к такой технической поддержке, в противном случае дальнейшее исследование в рамках Обращения может оказаться невозможным и подлежит «Закрытию» Обращения;

- сбои в ПО Comindware, для которых не было найдено Постоянное, либо Обходное решение с использованием существующего функционала ПО Comindware, передаются для решения в отдел разработки компании Comindware, с последующим выпуском Обновления ПО Comindware. Сроки выпуска Обновления определяются в процессе диагностики Обращения и в соответствии с общим планом разработки ПО Comindware;
- Служба ТП Comindware не может гарантировать время «Закрытия» Обращения, так как на это могут влиять различные факторы, например, своевременность ответа Контактного лица, своевременность ответа сотрудника «первой» или «второй» линии ТП, необходимость подготовки, выпуска и установки Обновления ПО Comindware, необходимость дополнительной настройки приложения/Бизнес-Приложения/Результата оказанной услуги и т.п. Во избежание недопонимания, Comindware стремится решать Обращения с минимально возможным количеством сообщений и минимизировать общее время решения, с целью перевода Обращений в статус «Закрыто»;
- «Закрытые» Обращения не могут быть «переоткрыты»;
- добавление новых сообщений в ранее открытое Обращение становится невозможным после его «Закрытия». Если по какой-либо причине Контактное лицо считает, что ранее «Закрытое» Обращение не приводит к решению его Обращения, то необходимо создать новое Обращение, в описании которого необходимо сослаться на релевантное «Закрытое» Обращение;
- внесение запроса на добавление в план разработки Продукта описанного функционала, выявленного в процессе работы над Обращением с уровнем Серьезности «Средний» или «Низкий», является основанием для «Закрытия» Обращения;
- после «Закрытия» Обращения, либо подтверждения окончания работ по исследованию проблемы, требующих «временный доступ», Контактное лицо обязано изменить данные временной авторизации и/или деактивировать временные учётные записи, предоставленные Службе ТП Comindware. Сотрудники ТП Comindware не несут ответственности за сохранность информации вне сессий подключения, необходимых для исследования проблем, после уведомления об окончании исследования Обращения и/или «Закрытия» Обращения.

Обращения в ТП Comindware признаются как «Закрытые» в следующих случаях:

- при подтверждении Контактным лицом Постоянного решения Обращения;
- при подтверждении Контактным лицом Обходного решения Обращения, которое позволяет ему вести операционную деятельность в соответствии с заявленной Документацией ПО Comindware;
- при предоставлении в рамках Обращения ответа, содержащего подтверждение Контактного лица что Обращение решено и может быть «Закрыто». Контактное лицо может подтвердить решение Обращения, не дожидаясь Постоянного или Обходного решения;
- при отсутствии ответа от Контактного лица в разумные сроки. При предоставлении сотрудником ТП Comindware ответа с решением, либо запросом дополнительной информации от Контактного лица, Обращение переводится в режим ожидания ответа и с периодичностью в 2 дня Контактному лицу направляются 3 уведомления по электронной почте о необходимости предоставления ответа. При отсутствии ответа от Контактного лица в течение 7 дней с момента последнего ответа сотрудника Службы ТП Comindware, Обращение считается неактуальным и «Закрывается»;
- если суть Обращения заключается в предложении идей развития функционала ПО Comindware, то такие Обращения помечаются как «Закрытые» после информировании Контактных лиц о передаче описанных идей в департамент Управления Продуктовым Портфелем Comindware и/или в департамент Разработки ПО Comindware.

Несмотря на положения настоящей Политики ТП, предусматривающих иное, Comindware имеет право «Закрыть» конкретное Обращение или отказать в предоставлении «базовой» ТП Конечному пользователю/ Лицензиату (в зависимости от того, что в данном случае применимо), по следующим основаниям:

• у Конечного пользователя отсутствует действующее право на ТП Comindware, либо Контактное лицо не предоставляет подтверждение такого права по запросу сотрудника ТП Comindware;



- Обращение создано лицом, не являющимся Контактным лицом Конечного пользователя/ Лицензиата (в зависимости от того, что в данном случае применимо) и/или Партнера со статусом «Технологический»:
- описанный в Обращении сбой или вопрос выходит за рамки «базового» уровня ТП Comindware, на который у Конечного пользователя есть действующее право;
- невозможно повторить описанный сбой в ПО Comindware на аналогичной конфигурации на невиртуализированном ИТ-окружении Comindware;
- отсутствует доступ к среде Конечного пользователя, в которой описанный сценарий Обращения воспроизводится:
- в среде Конечного пользователя используется неподдерживаемая Версия ПО Comindware, а на актуальной Версии проблема не воспроизводится;
- сбой вызван работой программного и/или аппаратного обеспечения сторонних производителей;
- сотрудник ТП Comindware не получил доступ к ПО Comindware с необходимыми ему привилегиями Уполномоченного Пользователя в результате обоснованного запроса к Конечному пользователю/ Лицензиату (в зависимости от того, что применимо);
- ПО Comindware используется вместе с программным обеспечением и/или оборудованием, не соответствующим согласованным Comindware рекомендациям* в Документации;
- Контактное лицо не может предоставить достаточно информации для исследования и решения Обращения;
- Обращение касается «экспериментального», либо несуществующего, согласно Документации ПО Comindware, функционала. В таком случае сотрудником ТП Comindware фиксируется либо сбой в «экспериментальном» функционале, либо запрос на новый функционал, а Контактному лицу предоставляются (при наличии) возможные альтернативные пути Обходного и/или Постоянного решения описанной в Обращении задачи. Обращение, при этом, «закрывается»;
- Контактное лицо и/или Уполномоченный пользователь выполняет действия в нарушение технических требований по установке и использованию ПО Comindware и/или внесены изменения в компоненты ПО Comindware, и т.п.;
- действия в отношении ПО Comindware выполнялись/выполняются неуполномоченными лицами и/ или организациями, не входящими в список авторизованных на работу с ПО Comindware (к таковым относятся: Конечный пользователь/Лицензиат/Comindware/Партнер Comindware);
- ПО Comindware используется с нарушением текущей редакции ЛСКП и/или Политики ТП;
- Контактное лицо Обращения выходит за рамки правил делового общения: использует оскорбления, препятствует исследованию проблемы, не предоставляет запрошенную информацию, либо предоставляя заведомо недостоверную информацию и тд/тп

*Список рекомендаций в отношении ПО Comindware приведен в статье Документации «Системные требования» к каждой из Версий/редакций ПО.

Если Контактное лицо Обращения посчитает, что Comindware или Партнер Comindware не соблюдает сроки дачи ответа и/или периодичность информационного взаимодействия в связи с каким-либо Обращением, переданным в соответствии с требованиями «Политики ТП», или останется не удовлетворен качеством ТП «первой» или «второй» линии, Comindware рекомендует заявителю Обращения передать данную проблему на рассмотрение руководства Comindware по адресу: escalation@comindware.ru

СРОКИ И ПРЕКРАЩЕНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТП

По истечении 1 (одного) года с даты получения лицензии на каждое ПО Comindware Конечный пользователь/Лицензиат (в зависимости от того, что в данном случае применимо) имеет право отказаться от ТП (а также от обязательства по перечислению соответствующей платы за ТП), направив в Comindware уведомление о намерении отказаться от продления ТП не менее чем за 45 (сорок пять) дней до окончания текущего срока ТП. В таком случае при отказе Конечного пользователя/Лицензиата (в зависимости от того, что в данном случае применимо) от ТП по истечении первого года, Обращения Конечного пользователя/Лицензиата (в зависимости от того, что в данном случае применимо) в ТП Comindware не принимаются и не обрабатываются.



Восстановление ТП после отказа Конечного пользователя/Лицензиата (в зависимости от того, что в данном случае применимо) от ТП производится при условии уплаты:

- действующих на текущий момент годовых Сборов за ТП, подлежащих уплате за 12-месячный период, начинающийся с даты восстановления ТП;
- в полном объеме Сборов за ТП, которые подлежали бы уплате в отношении соответствующего ПО в период перерыва в предоставлении ТП.

Comindware имеет право в любой момент прекратить или приостановить исполнение обязательств по ТП в случае существенного нарушения положений настоящей Политики ТП или положений ЛСКП на ПО Comindware.

ΠΕΡΕΔΑЧΑ ΠΡΑΒ ΗΑ ΤΠ

Конечный пользователь/Лицензиат (в зависимости от того, что в данном случае применимо) Comindware, как и Партнер Comindware, не имеют права, без предварительного письменного согласия Comindware, осуществлять передачу или переуступку соглашения о ТП, а равно и прав или обязательств по такому соглашению, в пользу третьих лиц, как в силу закона, так и по иным основаниям.

Аналогичным образом, Конечный пользователь/Лицензиат (в зависимости от того, что в данном случае применимо), как и Партнер Comindware не имеют права быть правопреемником, как в силу закона, так и по иным основаниям, в случае передачи или переуступки соглашения о ТП, либо прав или обязательств по такому соглашению иным юридическим лицам, без предварительного письменного согласия Comindware. В случае, если Партнер, осуществивший поставку ПО Comindware Конечному Пользователю, был в течение времени предоставления ТП лишен авторизации как Партнера Comindware, то Конечный пользователь имеет право обращаться за предоставлением «базовой» ТП, в оставшийся срок им оплаченной ТП, к Comindware.

В случае расторжения договора с Конечным пользователем/Лицензиатом (в зависимости от того, что в данном случае применимо), а также Партнером Comindware по инициативе Comindware в связи с нарушением или неисполнением обязательств, а также в связи с тем, что Конечный пользователь/ Лицензиат (в зависимости от того, что в данном случае применимо) или Партнер Comindware становится подконтрольным конкурентам Comindware, либо в связи с расторжением соглашения о ТП, Comindware имеет право связаться с Конечным пользователем/Лицензиатом (в зависимости от того, что в данном случае применимо), лицензии для которых были заказаны через данного Партнера, с целью предложения и оказания Сопутствующих услуг. ТП и ПО Comindware, напрямую или через третьих лиц.

ЛЮБЫЕ ПОПЫТКИ ПЕРЕДАЧИ ИЛИ ПЕРЕУСТУПКИ СОГЛАШЕНИЯ О ТП, ЛИБО ПРАВ ИЛИ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ С НАРУШЕНИЕМ ПОЛОЖЕНИЙ НАСТОЯЩЕГО РАЗДЕЛА ЯВЛЯЮТСЯ НИЧТОЖНЫМИ И ЯВЛЯЮТСЯ СУЩЕСТВЕННЫМ НАРУШЕНИЕМ НАСТОЯЩЕЙ ПОЛИТИКИ ТП, ЕСЛИ ИНОЕ ПРЯМО НЕ ПРЕДУСМОТРЕНО ДЕЙСТВУЮЩИМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ РФ.

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

ПО Comindware предоставляет обширный набор инструментов для low/no-code разработки Бизнесприложений, при этом, Comindware не гарантирует их корректную работу, равно как их производительность, стабильность и потребление вычислительных ресурсов в случае неоптимально выполненной настройки, не учитывающей особенности и логику работы функциональных возможностей и инструментов low/no-code, представленных в Документации к ПО Comindware. При разработке Бизнес-приложений следует учитывать, что производительность, стабильность и потребление ресурсов создаваемых Бизнес-приложений зависят от таких факторов, как (не ограничиваясь перечисленным):

- конфигурация процессов и сценариев;
- архитектура модели данных и их взаимосвязей;
- архитектура процессов и их взаимосвязей;
- сложность и степень оптимизации реализованных вычислений, правил и бизнес-логики;
- наличие интеграционных взаимодействий и создаваемая ими нагрузка на систему:
- наличие цикличных или рекурсивных сценариев, выражений или запросов с высокой вычислительной сложностью.



Исходя из вышенаписанного, разработчик (создатель/автор) Бизнес-приложения самостоятельно и в полном объеме несёт ответственность за:

- проектирование оптимальной архитектуры данных, процессов;
- проектирование удобных форм, разделов навигации и других пользовательских интерфейсов;
- реализацию эффективной логики выполнения сценариев и скриптов;
- разработку оптимальной стратегии интеграционных взаимодействий, их оптимизацию;
- проведение нагрузочного тестирования в соответствии с ожидаемыми параметрами использования:
- минимизацию рисков избыточного потребления ресурсов из-за неоптимизированных решений.

ОБРАЩЕНИЯ В ОТНОШЕНИИ РАБОТОСПОСОБНОСТИ, СТАБИЛЬНОСТИ, ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТИ И ПРОЧИХ ПАРАМЕТРОВ РАБОТЫ БИЗНЕС-ПРИЛОЖЕНИЯ НА БАЗЕ ПО COMINDWARE ДОЛЖНЫ АДРЕСОВАТЬСЯ ЕГО РАЗРАБОТЧИКУ.

С УЧЕТОМ ПОЛОЖЕНИЙ ЛСКП, COMINDWARE ОСТАВЛЯЕТ ЗА СОБОЙ ПРАВО, ПО СВОЕМУ СОБСТВЕННОМУ УСМОТРЕНИЮ, ВНОСИТЬ В ЛЮБОЕ ВРЕМЯ ИЗМЕНЕНИЯ В НАСТОЯЩУЮ ПОЛИТИКУ ТП С УЧЕТОМ СУЩЕСТВУЮЩИХ ОБЫЧАЕВ ДЕЛОВОГО ОБОРОТА И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ПО COMINDWARE.

НАСТОЯЩАЯ ПОЛИТИКА ТП ОПРЕДЕЛЯЕТ ПОРЯДОК ОБСЛУЖИВАНИЯ И НЕ ПРЕДСТАВЛЯЕТ СОБОЙ ГАРАНТИЮ НА ПО, А ТАКЖЕ НА СВЯЗАННЫЕ С НИМ МАТЕРИАЛЫ И СОПУТСТВУЮЩИЕ УСЛУГИ, К КОТОРЫМ ПРИМЕНЯЮТСЯ ГАРАНТИИ, КОТОРЫЕ ПРЕДУСМОТРЕНЫ ПРИМЕНИМЫМИ К НИМ ДОГОВОРАМИ.

