

ПОЛИТИКА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Настоящая «Политика Технической поддержки» (далее – «Политика ТП», техническая поддержка – «ТП») использует такие же термины, что используются в ЛСКП. В дополнение, к имеющимся терминам:

«Ошибка» - любой верифицируемый и способный быть воспроизведенным сбой в работе ПО, в результате которого его работа становится, в существенной степени, несоответствующей Документации.

«Обращение» – надлежащим образом оформленная и соответствующая требованиям ТП заявка.

«Временное решение» означает технический набор указаний и/или выпуск Исправления/Обновления, которые позволяют временно понизить степень серьезности Обращения.

«Время ответа» означает время с момента Обращения до обратной связи.

«Контактное лицо» - Уполномоченный Пользователь Конечного пользователя или Лицензиата (в зависимости от того, что в данном случае применимо), имеющий право размещать Обращения на портале ТП Comindware.

«Исправление» означает дополнительный элемент программного кода, изменение существующего программного кода и/или такое изменение бизнес-процесса, которое считается урегулировавшим Обращение без изменения в Версии ПО.

«Постоянное решение» означает Исправление, Обновление (см. соответствующий раздел настоящей Политики ТП) и/или иное урегулирование в отношении основной причины Обращения с помощью набора технических действий/указаний.

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

Во избежание недопонимания, 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 с формой лицензирования «Владение»;
- со второго года, в рамках лицензирования по форме «Владение», Конечный пользователь/Лицензиат (в зависимости от того, что в данном случае применимо) оплачивает стоимость «базовой» ТП на следующий период, составляющий 1 (один) год, в соответствии с настоящим требованием о продлении ТП, с предварительной уплатой действующего на этот момент Сбора за ТП, за исключением случаев, когда Конечный пользователь/Лицензиат (в зависимости от того, что в данном случае применимо) предоставит Comindware письменное уведомление об отсутствии намерения о продлении ТП.

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

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 «расширенная» ТП является обязательным условием.

ОГРАНИЧЕНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ «БАЗОВОЙ» ТП В ОТНОШЕНИИ ПО COMINDWARE:

- ТП предоставляется дистанционным способом посредством электронной почты support@comindware.ru и портала ТП Comindware по адресу <https://support.comindware.ru/>;
- ТП осуществляется в отношении текущей и предыдущей Версии ПО Comindware, рекомендованной к установке (см. Документацию к ПО Comindware);
- ТП ведется исключительно для функционала ПО Comindware (за исключением функций, 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 ПРИЛОЖЕНИЯ И/ИЛИ ПАКА (В ЗАВИСИМОСТИ ОТ ТОГО, ЧТО ПРИМЕНИМО) ПАРТНЕРА СО СТАТУСОМ «ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ» НЕ ИМЕЮТ ПРАВА НА ОБРАЩЕНИЯ В COMINDWARE ЗА «БАЗОВОЙ» ТП И ТАКИЕ ОБРАЩЕНИЯ ПЕРЕВОДЯТСЯ «ТЕХНОЛОГИЧЕСКОМУ» ПАРТНЕРУ В ПОЛНОМ ОБЪЕМЕ.**

В зависимости от канала поставки ПО Comindware Конечному пользователю и/или Лицензиату (в зависимости от того, что в данном случае применимо), в рамках «базовой» ТП, предоставляется разный уровень ТП.

ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА «ПЕРВОГО» УРОВНЯ КОНЕЧНЫМ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМАЯ ПАРТНЕРАМИ COMINDWARE (КРОМЕ СТАТУСА «ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ»), А ТАКЖЕ ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА КОНЕЧНЫМ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМ ПО ПРЯМЫМ КОНТРАКТАМ COMINDWARE И ПАРТНЕРАМ СО СТАТУСОМ «ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ».

Если Comindware не оговорено иное в рамках:

- прямого договора с Конечным пользователем/Лицензиатом (в зависимости от того, что в данном случае применимо);
- Дополнения с Партнером со статусом «Технологический»,

то ТП «первого» уровня обеспечивает Партнер Comindware, осуществлявший поставку лицензий на ПО Comindware.

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

- получение от Контактного лица Обращения в соответствии с действующим Регламентом ТП (далее - РТП) Comindware;
- консультация по вопросам администрирования и использования ПО Comindware, а также результатов разработки/адаптации/настройки, выполненных на его основе;
- получение подробных данных об Ошибке или запросе на консультацию, необходимой информации о версии/релизе используемого ПО Comindware, операционной среды, версии используемого пользователем браузера, журналов (логи) компонентов продукта и операционной системы;
- поиск потенциального или обходного решения в Документации Comindware;
- создание среды для воспроизведения Ошибки;
- определения, является ли Ошибка результатом проблем уровня среды или конфигурации, а также стороннего программного/аппаратного обеспечения, либо результатом сбоя в ПО Comindware;

- попытку разработать обходное решение на базе текущей версии ПО Comindware;
- своевременное информирование о ходе работ по исправлению Ошибки в ПО Comindware;
- согласование с Контактным лицом и передача последнему результатов деятельности Comindware в рамках ТП «базового» уровня.

Партнер, оказывающий «первую» линию ТП и/или Comindware (в зависимости от того что применимо), оставляет/ют за собой право не рассматривать Обращение, если обоснованно не признал(и) его Ошибкой или 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».

ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА «ВТОРОГО УРОВНЯ» ДЛЯ ПАРТНЕРОВ СО СТАТУСОМ «ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ» И КОНЕЧНЫХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ПАРТНЕРОВ (КРОМЕ СТАТУСА «ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ»), ПРЕДОСТАВЛЯЕМАЯ COMINDWARE

При невозможности решения Обращения силами ответственного за ТП «первого» уровня, осуществляется передача в службу ТП Comindware исчерпывающей информации об уже проведенных шагах по исследованию и решению по Обращению в рамках «первой» линии ТП, деталях программного и аппаратного окружения. Контактное лицо, в рамках такого Обращения, эскалированное в службу ТП Comindware, также обеспечивает (не является исчерпывающим перечнем, если Comindware потребуется его расширение в рамках расследования Обращения):

- предоставление по запросу Comindware дополнительной информации об Ошибке, аппаратном/программном окружении;
- выполнение по запросу Comindware действий в ИТ-окружении, связанных с исследованием и решением Обращения;
- обеспечение (если это потребуется) возможности прямого взаимодействия с Контактным лицом, а также доступ к:
 - ИТ-инфраструктуре/окружению обеспечивающих работу ПО;
 - ПО Comindware;
 - Приложению и/или ПАКу,
- предоставление «Временных» и/или «Постоянных» решений, а также Исправлений и/или Обновлений, получаемых от Comindware;
- согласование и принятие результатов ТП «второго» уровня.

ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ ТП «ВТОРОГО» УРОВНЯ В РАМКАХ ОБРАЩЕНИЙ КОНЕЧНЫХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

При принятом Comindware решении о прямом взаимодействии с Конечным пользователем в рамках «второго» уровня ТП, последний обязан предоставить в Comindware электронную копию (а по отдельному требованию - физическую) письменного соглашения ЛСКП и Дополнения(й) о ТП между Партнером и Конечным пользователем ПО Comindware, с указанием:

- наименования и адреса Конечного пользователя,
- данные Контактного(ых) лица;
- наименования ПО и цен на соответствующие лицензии;
- сроки, размеры платы за ТП, подлежащей уплате Конечным пользователем и подтверждение этой оплаты;
- наименование и адрес Партнера, осуществляющего поставку лицензий на ПО Comindware;
- данные об условиях расторжения соглашения о ТП между Партнером и Конечным пользователем (если применимо).

ОПЕРАЦИОННАЯ РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ В РАМКАХ ТП «ВТОРОГО» УРОВНЯ

Comindware будет прилагать разумные, с коммерческой точки зрения, усилия для:

- предоставления ответа на Обращения, переданные в адрес Comindware, в сроки, соответствующие первоначальному Времени ответа, предусмотренному в нижеприведенной таблице (в зависимости от степени серьезности Ошибки);

- для анализа полученных Обращений, в целях определения того, действительно ли существует Ошибка в ПО,

а в том случае, если Comindware определит, что Обращение соответствует критерию Ошибки в ПО, поиска и предоставление Временного/Постоянного решения проблемы и/или Исправления/Обновления.

В любом случае, Comindware будет направлять ответы в адрес Контактного лица Обращения по электронной почте или через Портал технической поддержки с обоснованно необходимой периодичностью, в зависимости от характера и типа Обращения, до тех пор, пока соответствующая Ошибка не будет устранена, то есть перейдет в Постоянное решение или, до тех пор, пока не будет предоставлено Временное решение.

Степень серьезности	Время ответа (первоначальное)
1й уровень	4 (четыре) рабочих часа
2й уровень	8 (восемь) рабочих часов
3й уровень	12 (двенадцать) рабочих часов

Обращение считается закрытым, после того как:

- Comindware и Контактное лицо в письменной форме (в том числе, по электронной почте или через Портал ТП) согласились с тем, что Обращение получило необходимый разумный и удовлетворительный уровень решения;
- Comindware предоставила необходимое для его решения Исправление и/или Обновление ПО;
- Контактное лицо попросило закрыть Обращение;
- истекло 5 (пять) рабочих дней, в течение которых Обращение оставалась без ответа со стороны Контактного лица после реакции Comindware.

Несмотря на положения настоящей Политики ТП, предусматривающих иное, Comindware не обязана предоставлять ТП в связи с:

- любыми Обращениями, которые, как будет установлено Comindware, не являются результатом какой-либо Ошибки или недостатка ПО (включая, помимо прочего, проблемы, вызванные автономным программным обеспечением третьих лиц, используемым совместно с ПО);
- запросами на консультацию, выходящими за рамки:
 - Документации на ПО Comindware;
 - информации, содержащейся в Базе Знаний Comindware (<https://kb.comindware.ru>);
 - требующими изучения на стороне Comindware дополнительных документов, бизнес-требований, либо Результатов оказанных услуг, выполненных по отдельным Договорам Конечным пользователем/Лицензиатом (в зависимости от того, что в данном случае применимо) и их подрядчиками (включая Comindware) на основе ПО;
- Ошибками или проблемами в работе ПО, которые не могут быть воспроизведены в автономном режиме на не виртуализированном оборудовании;
- Ошибками или сбоями в работе ПО, возникшими в результате:
 - работы программного и аппаратного обеспечения сторонних производителей;
 - Использования ПО Comindware:
 - с программным обеспечением и оборудованием с не согласованными Comindware рекомендациями*;
 - не в соответствии с описанными для них требованиями в части обработки объемов событий и/или вычислений и/или данных, и они выше указанных как рекомендованные*;
 - с нарушением Документации или ЛСКП;
 - внесения в ПО Comindware изменений и модификаций, не согласованных с Comindware;
 - несвоевременной установки Обновлений ПО, выпускаемых Comindware;
 - деятельности в рамках разработки Приложения и/или ПАКа и его некорректной работы;

- эксплуатационной деятельности со стороны Конечного пользователя/ Партнера и их сотрудников, агентов или любых третьих лиц в отношении Приложения(й) и/или ПАКа, ПО Comindware или его окружения;
- использования ПО, которое было предоставлено для целей оценки или на безвозмездной основе и ТП, которого не была оплачена.

*Список рекомендаций в отношении ПО Comindware отражены в статье Документации «Системные требования Comindware Business Application Platform».

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

ОБНОВЛЕНИЯ

Comindware предоставляет Обновления:

- Конечным пользователям по прямым контрактам и Партнерам со статусом «Технологический» партнеров, в отношении которых у Comindware имеется обязательство на ТП «первого» уровня и подтверждено право на ТП;
- Партнерам со статусом отличным от «Технический» в отношении их Конечных Пользователей, у которых активна ТП на весь объем их лицензий на ПО Comindware;

Обновления предоставляются по запросу Контактного лица Конечного пользователя/Лицензиата (в зависимости от того, что в данном случае применимо) посредством ссылки для скачивания из интернет-ресурсов или на иных носителях (по усмотрению Comindware).

Установка Обновления, проверка на совместимость Обновления с существующим окружением ПО и другая деятельность, которая может быть произведена для обеспечения гарантированности работоспособности ПО не входит в перечень работ в рамках «базовой» ТП.

В ЛЮБОМ СЛУЧАЕ, COMINDWARE НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА УВЕДОМЛЕНИЕ ЛИЦЕНЗИАТА/КОНЕЧНЫХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ О НАЛИЧИИ ОБНОВЛЕНИЙ НА ПО, УСТАНОВКУ ОБНОВЛЕНИЙ, А ТАКЖЕ НЕ ОСУЩЕСТВЛЯЕТ ПОДТВЕРЖДЕНИЕ РАБОТОСПОСОБНОСТИ 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.

СРОК И ПРЕКРАЩЕНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТП

По истечении 1 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 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 истечению 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;

- полной уплаты 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 настоящих правил или условий ЛСКП на ПО Comindware.

ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПРИ ПЕРЕДАЧЕ ПРАВ НА ТП

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, либо 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.

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.

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) Comindware или Партнер Comindware становится подконтрольным конкурентам Comindware, либо в связи с расторжением соглашения о ТП, последняя имеет право после расторжения договора 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 им услуг по ТП и ПО Comindware, напрямую или через третьих лиц.

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

С УЧЕТОМ ПОЛОЖЕНИЙ ЛСКП, СОМINDWARE 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 ПРОГРАММНЫХ ПРОДУКТОВ СОМINDWARE.

НАСТОЯЩИЕ ПРАВИЛА ОПРЕДЕЛЯЮТ ПОРЯДОК ОБСЛУЖИВАНИЯ И НЕ ПРЕДСТАВЛЯЮТ СОБОЙ ГАРАНТИЮ НА ПО, А ТАКЖЕ НА СВЯЗАННЫЕ С НИМ МАТЕРИАЛЫ И СОПУТСТВУЮЩИЕ УСЛУГИ, К КОТОРЫМ ПРИМЕНЯЮТСЯ ГАРАНТИИ, КОТОРЫЕ ПРЕДУСМОТРЕНЫ ПРИМЕНИМЫМИ К НИМ ДОГОВОРАМИ.