

## ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА И ОБСЛУЖИВАНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ КОМПАНИИ SOFTWARE AG

Заказчик является лицензиатом определенных продуктов Software AG на основании Лицензионного Договора на использование программного обеспечения и его техническое обслуживание, заключенного Заказчиком с одним из дочерних предприятий Software AG (далее – «**Поставщик**»). В настоящем документе определяются услуги по технической поддержке и обслуживанию, которые Поставщик согласился предоставить в соответствии с Лицензионным договором на использование программного обеспечения и его техническое обслуживание, и настоящий документ является приложением к такому Лицензионному договору.

### 1 ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1 **Определения:** Если иное не следует из контекста, следующие слова и выражения, используемые в настоящем документе, имеют значение, указанное ниже:

<b>“Рабочий день”</b>	означает каждый из дней с понедельника по пятницу, исключая официальные нерабочие дни в стране, указанной в разделе реквизитов Заказчика на первой странице упомянутого Лицензионного Договора на использование программного обеспечения и его техническое обслуживание, которые совпадают с рабочими днями Всемирной Службы Технического обслуживания компании Software AG.
<b>“Рабочий час”</b>	означает каждый из часов в промежутке с 8:00 до 17:00 по рабочим дням в региональном центре обслуживания Заказчика: (a) EMEA (Европа, Ближний Восток и Африка) - с 8 до 5 по Центрально-европейскому Времени (CET) (b) APJ ( Азия, Тихий Океан и Япония) – с 8 до 5 Малазийскому Стандартному Времени (MYT) (c) США – с 8 до 5 по Горному Времени (MT) Рабочие часы Всемирной Службы Технического Обслуживания могут периодически меняться.
<b>“Документация”</b>	означает руководства пользователя, предоставляемые Поставщиком лицензиатам Программного обеспечения.
<b>“Ошибка”</b>	означает любое поддающееся проверке и воспроизводимое существенное несоответствие Программного обеспечения спецификациям на него. Невзирая на вышеизложенное, не считается «Ошибкой» какое –либо несоответствие, вызванное: (i) использованием или эксплуатацией Программного обеспечения совместно с каким-либо другим программным обеспечением или кодом либо в какой-либо среде, кроме той, для работы в которой предназначено Программное обеспечение согласно Документации или которая рекомендована в Документации, (ii) изменениями, внесенными в Программное обеспечение не силами Поставщика или без письменного согласия Поставщика, либо (iii) какой-либо ошибкой, дефектом или сбоем в программном обеспечении третьих сторон, которое используется совместно с Программным обеспечением.
<b>“Исправление Ошибок”</b>	означает или изменение, или дополнение или удаление части кода Программного обеспечения в целях обеспечения его существенного соответствия действующим спецификациям, либо ту или иную процедуру или операцию, которая, будучи осуществленной в процессе обычной эксплуатации Программного обеспечения, устраняет какое-либо существенное неблагоприятное воздействие на Заказчика, вызванное той или иной Ошибкой. Исправлением Ошибки может быть само исправление, временное или окончательное решение либо пакет обновления, или сервис-релиз.
<b>“Исправление”</b>	Software AG разрабатывает исправления для ошибок в компонентах программного обеспечения для решения конкретных проблем. Эти конкретные проблемы определяются в нашей лаборатории качества, или на установках Заказчика. Исправления: (d) Тестируются с целью проверки устранения проблемы в рамках целевой конфигурации системы (e) Кумулятивны внутри функциональных субкомпонентов, например: Integration Server Scheduler (f) Периодически упакованы в планируемых кумулятивных Пакетах исправлений или Сервисных релизах (g) Доступны другим Заказчикам через внутреннюю сеть Портал Поддержки Software AG.
<b>“Лицензионный договор”</b>	означает Лицензионный договор на использование Программного обеспечения и его техническое обслуживание, на основании которого Заказчику предоставлена лицензия на использование Программного обеспечения.
<b>“Основная Версия”</b>	“основная версия” означает версию, содержащую новые существенные новые возможности и функциональные улучшения. Некоторые, но не все основные версии, могут иметь новые изменения в архитектуре, что требует полную переустановку для обновления версии, а не простую установку поверх предыдущей версии, как в случае Промежуточных версий, Пакетов исправлений и Сервисных релизов. Версия с нумерацией в формате “X.0”, означает основную версию.
<b>“Промежуточная версия”</b>	означает версию, в которой некоторые новые функции и функциональные возможности поставляются вместе с исправлениями. Версии с нумерацией в формате “X.Y”, как правило, означают промежуточные версии, например, WebMethods 9.7 или Natural 6.3. Промежуточные версии, как правило, предлагают простой способ обновления посредством перехода и установки поверх предыдущей версии.
<b>“Сервисный релиз” и “Пакет исправлений”</b>	“Сервисный релиз” или “Пакет исправлений” - это планируемый релиз, в котором поставляется набор исправлений. Он может также дополнительно включать новые функциональные возможности. Такие Пакет исправлений/Сервисный релиз отмечены обозначениями SP или SR в нумерации, например, Продукт A X.Y SP1 или Продукт B X.Y SR1. В местах, где идентифицируется полная версия, Пакет исправлений/Сервисный релиз обозначаются в третьей части номера версии (“X.Y.Z.”). Пакет исправлений/Сервисный релиз предлагает быстрый апгрейд и “апгрейд поверх”. Для оптимальной поддержки заказчикам требуется проводить апгрейд последних версий Пакета исправлений/Сервисного релиза

<b>“Программное обеспечение”</b>	означает программный продукт Поставщика, лицензия на использование которого предоставляется Заказчику на основании Лицензионного договора.
<b>“Всемирная поддержка Software AG”</b>	означает Всемирную Службу поддержки Поставщика, предоставляющую услуги технической поддержки и обслуживания соответствующему Заказчику.
<b>“Портал поддержки Software AG”</b>	означает интернет-систему поддержки Заказчиков Software AG, выполняющую функции предупреждающего обслуживания, информирования и Исправления Ошибок.

## 2 ОПИСАНИЕ УСЛУГ

- 2.1 **Вводная часть:** Заказчик имеет право получить нижеследующие услуги по технической поддержке и обслуживанию Программного обеспечения при условии оплаты согласованных платежей за техническую поддержку и обслуживание и в соответствии с применимыми условиями получения таких услуг. Если Заказчик приобрел более одной лицензии на использование Программного обеспечения, Заказчик обязуется приобрести услуги технической поддержки и обслуживания в отношении всех (не только части) лицензий на Программное обеспечение – прекращение услуг в отношении части лицензий не допускается.
- 2.2 **Стандартный пакет услуг по технической поддержке и обслуживанию:** Стандартный пакет услуг по технической поддержке и обслуживанию компании Software AG включает в себя следующие услуги:
- (a) круглосуточный (24 часа) доступ к Порталу поддержки Software AG, включая доступ для уполномоченных технических специалистов к системе запросов Поставщика для просмотра и подачи заявок на устранение проблем, онлайн доступа к информации о новых продуктах, документации, центру знаний и информации о доступных исправлениях для Программного обеспечения;
  - (b) Круглосуточное (24x7) техническое обслуживание для кризисных инцидентов. Телефонное обслуживание по настоящему договору доступно круглосуточно (24 часа в сутки; 7 дней в неделю) для кризисных запросов и предоставляется в нерабочие часы и в выходные дни только на английском языке.
  - (c) Телефонное обслуживание для критических и стандартных инцидентов в режиме 9X5 (9 часов в день, 5 дней в неделю), предоставляемое в рабочие часы в соответствии с настоящим договором. Заказчик получает первоначальный ответ в пределах определенного времени реагирования в течение рабочих часов только. Соответствующий номер телефона доступен на Портале Поддержки Software AG. В случае отсутствия данной услуги на родном языке, поддержка по телефону предоставляется на английском языке;
  - (d) предоставление доступа к Порталу поддержки Software AG для семи (7) уполномоченных технических специалистов Заказчика (UTC). Данное количественное ограничение применимо к Заказчику, а не к договору. Все UTC должны иметь соответствующую профессиональную и техническую подготовку и в соответствии с внутренними процедурами назначены Заказчиком для обработки запросов пользователей Программного Обеспечения от имени Заказчика. Для предотвращения злоупотребления услугами технической поддержки и обслуживания, запросы на услуги будут приниматься только от таких UTC Заказчика, информация о которых была предварительно предоставлена компании Software AG. При необходимости, и за дополнительную плату Заказчик может запросить дополнительное число UTC. Групповые учетные записи, используемые несколькими представителями Заказчика, не разрешаются. Один представитель Заказчика соответствует одному UTC;
  - (e) информирование о новых функциях, событиях и статьях об использовании Заказчиком продуктов.

## 3 ОБНОВЛЕНИЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ДОКУМЕНТАЦИИ

- 3.1 **Обновления Программного обеспечения и Документации:** Всемирная служба поддержки Software AG предоставляет по мере их поступления и наличия:
- (a) новые версии лицензионных продуктов Software AG;
  - (b) обновления Программного обеспечения, содержащие Исправления Ошибок;
  - (c) обновления Документации на Программное обеспечение.
- Информация о доступности обновлений Программного обеспечения и Документации размещается Поставщиком и доступна на Портале поддержки Software AG.

## 4 ОБРАБОТКА ЗАПРОСОВ ЗАКАЗЧИКА

- 4.1 **Вводная часть:** Заявки Заказчика принимаются Всемирной Службой Поддержки Software AG и регистрируются на Портале Поддержки Software AG для дальнейшей обработки. Заказчику сообщается регистрационный номер его заявки для дальнейшего учета.
- (a) Все кризисные инциденты должны быть направлены в Всемирную Службу поддержки по телефону; При передаче инцидентов безопасности в Всемирную Службу поддержки Software AG клиент должен указать этот аспект представителю службы поддержки или установить флаг безопасности в обращении, если оно отправлено через портал поддержки клиентов.
  - (b) Регион заказчика - это месторасположение заказчика или центр, который был выбран заказчиком в качестве региона. Например, заказчик EMEA региона (Европа, Ближний Восток и Африка) может выбрать другой регион, скажем регион AME (Азия и Ближний Восток);
  - (c) В нерабочие часы и в выходные дни вся коммуникация осуществляется только на английском языке;
  - (d) При обращении во Всемирную Службу Поддержки Software AG по телефону Заказчик должен сообщить регистрационный номер, присвоенный инциденту/номер заявки для того, чтобы специалисты Службы Поддержки могли начать работу над инцидентом;
  - (e) Всемирная Служба Поддержки Software AG не обязана решать проблему Заказчика в течение времени реагирования или какого-либо другого отрезка времени;
- 4.2 **Условия обслуживания:** Возникающие у Заказчика проблемы классифицируются по степени их серьезности. Такая классификация обеспечивает последовательное рассмотрение и решение проблем Всемирной Службой Поддержки Software AG. Всемирная служба поддержки Software AG определяет степень серьезности проблемы в соответствии со следующей таблицей:

Степень серьезности	Кризисная ситуация	Критическая ситуация	Внештатная ситуация
<b>Определение</b>	Возникшая у Заказчика проблема оказывает серьезное воздействие на его хозяйственную деятельность, например, производственная среда не функционирует. Заказчик не может использовать Программное обеспечение, что весьма негативно сказывается на производственных процессах. Вследствие чего работа	Возникшая у Заказчика проблема оказывает значительное воздействие на хозяйственную деятельность. Возможность использования Программного обеспечения существует, но сильно ограничена. Не удается найти приемлемого временного решения проблемы. Заказчик сталкивается с	Возникшая у Заказчика проблема оказывает определенное воздействие на хозяйственную деятельность. Возможность использования Программного обеспечения существует, но сопряжена с мелкими неудобствами. Проблема может быть вызвана незначительной Ошибкой, Ошибкой

	не может продолжаться.	ограничением в работе системы.	в документации или неправильным функционированием приложения и, в целом, не препятствует работе системы.
<b>Время реагирования</b>	<b>1 час:</b> обратный звонок или ответ в электронной форме	<b>4 Рабочих часа:</b> обратный звонок или ответ в электронной форме	<b>1 Рабочий день:</b> обратный звонок или ответ в электронной форме
<b>Отчетность (сроки)</b>	Ежедневная отчетность (если иное не согласовано со Всемирной службой поддержки Software AG в зависимости от конкретного случая)	По договоренности Заказчика со Всемирной службой поддержки Software AG в зависимости от конкретного случая	По договоренности Заказчика со Всемирной службой поддержки Software AG в зависимости от конкретного случая
<b>Меры реагирования</b>	Заказчику сообщаются сроки выполнения работ по Исправлению Ошибки	Заказчику сообщаются сроки выполнения работ по Исправлению Ошибки	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Информирование о дате выхода версии Программного обеспечения, в которой будет устранена данная проблема</li> <li>• Указание о внесении изменений и (или) улучшений в соответствии со стратегией Software AG</li> </ul>
<b>Необходимый объем работ</b>	Экономически оправданный объем работ в рамках стандартного объема ресурсов	Разумный объем работ в рамках стандартного объема ресурсов	Разумный объем работ в рамках стандартного объема ресурсов

- 4.3 **Инструментальные средства и процедуры:** Для окончательного или временного решения проблемы Заказчика Всемирная служба поддержки Software AG применяет следующие инструментальные средства и процедуры:

Диагностика и анализ неисправностей в продуктах Поставщика:

- (a) оценка предоставленных Заказчиком данных (включая диагностические данные);
- (b) отнесение проблемы к одной из следующих категорий: проблема с продуктом, пользовательская проблема или проблема третьей стороны;
- (c) изучение проблемы в Центре Исследований Проблем Поставщика;
- (d) воспроизведение Ошибки (по возможности);
- (e) координация действий с разработчиками соответствующего продукта Поставщика.

Результаты и (или) окончательные или временные решения предоставляются с помощью одного из следующих средств связи:

- (a) телефон;
- (b) Портал Поддержки Software AG;
- (c) электронная почта;
- (d) носители данных.

- 4.4 **Дистанционная диагностика:** Всемирная служба поддержки Software AG может выполнить дистанционную диагностику в целях содействия анализу возникающих проблем. В этом случае доступ к среде Заказчика осуществляется с помощью инструмента дистанционной онлайн-диагностики исключительно в целях диагностики и анализа. Дистанционный доступ к среде Заказчика осуществляется в Рабочие часы во время, согласованное между Заказчиком и Всемирной службой поддержки Software AG.

## 5 УСЛУГИ, НЕ ВХОДЯЩИЕ В СТАНДАРТНЫЙ ПАКЕТ УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ И ОБСЛУЖИВАНИЯ

- 5.1 **Дополнительные услуги:** В дополнение к услугам по Технической Поддержке и Обслуживанию, указанным в настоящих Условиях оказания услуг Технической Поддержки и Обслуживания и Лицензионных условиях использования программного обеспечения, Заказчик может запросить дополнительные услуги по Технической Поддержке и Обслуживанию. При их наличии, такие услуги могут быть предложены за дополнительную плату на условиях отдельного договора об оказании услуг. Дополнительную информацию можно найти на Портале Поддержки Software AG.
- 5.2 **Материалы Третьих лиц:** В случае, если отдельные версии программ от сторонних производителей, которые предоставляются Заказчику вместе с Программным обеспечением, и которые необходимы для работы с Программным обеспечением (такие как виртуальные машины Java, приложения, платформы и базы данных) ("Сопровождающие Программы") больше не поддерживаются их производителями, Поставщик не обязан исправлять ошибки, связанные с Сопровождающими Программами, и нести ответственность за инциденты, о которых сообщает Заказчик.

## 6 ПРЕКРАЩЕНИЕ УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ И ОБСЛУЖИВАНИЯ

- 6.1 **Жизненный цикл Продукта:** Жизненный цикл Программного обеспечения в части оказания услуг Технической Поддержки и Обслуживания в отношении Основных и Промежуточных Версий Программного обеспечения, размещается на Портале Поддержки Software AG. Не предусмотрено специального уведомления Заказчика, ответственного за отслеживание обновлений, размещаемых на Портале Поддержки Software AG. Даты прекращения действия услуг Технической Поддержки и Обслуживания в отношении Основных и Промежуточных Версий (Прекращение услуг Технической Поддержки и Обслуживания) будут опубликованы на Портале Поддержки Software AG и могут время от времени изменяться.
- 6.2 **Сохраняемая поддержка:** После прекращения услуг Технической Поддержки и Обслуживания Поставщик не обязан предоставлять новые Исправления, но (минимум в течение 12 месяцев от даты прекращения услуг Технической поддержки и обслуживания) будет оказывать сетевую и телефонную поддержку ("Сохраняемая Поддержка") Заказчику для Стандартных релизов в отношении соответствующей Основной Версии и/или Промежуточной Версии. Все исправления, доступные до даты прекращения услуг Технической поддержки и обслуживания ("доступные Исправления"), остаются доступны Заказчику..
- 6.3 **Пост-Сохраняемая Поддержка:** По завершению Сохраняемой Поддержки Поставщик (до тех пор, пока Заказчик продолжает пользоваться и оплачивать соответствующие услуги технической поддержки и обслуживания) будет предоставлять Заказчику доступ только к рекомендациям и доступным Исправлениям.
- 6.4 **Исправления:** Полная Поддержка и предоставление новых исправлений за рамками Прекращения действия услуг Технической поддержки и обслуживания и Сохраняемой Поддержки, могут быть предоставлены по усмотрению Поставщика за дополнительную плату – более подробная информация о порядке получения продления услуг после Прекращения действия услуг Технической поддержки и обслуживания предоставляется

по запросу.

## **7 ОБЯЗАННОСТИ ЗАКАЗЧИКА**

### **7.1 Обязанности Заказчика:** Обслуживание предоставляется на следующих условиях:

- (a) Заказчик заключил с Поставщиком действительный Договор на оказание услуг Технической поддержке и обслуживания программного обеспечения и в полном объеме выплатил все причитающиеся платежи за предоставление таких услуг;
- (b) Заказчик заключил с Поставщиком действительный Лицензионный договор на использование Программного обеспечения, в отношении которого будет предоставляться поддержка, и в полном объеме выплатил все причитающиеся лицензионные платежи;
- (c) Программное обеспечение установлено на объекте Заказчика или объекте третьего лица, уполномоченного – в соответствии с упомянутым Лицензионным Договором на использование программного обеспечения и его техническое обслуживание – управлять Программным обеспечением от имени Заказчика (поставщик услуг аутсорсинга);
- (d) Заказчик предоставляет Всемирной службе поддержки Software AG удаленный доступ к среде Заказчика, в отношении которой Заказчик запрашивает поддержку;
- (e) Заказчик предоставляет Всемирной службе поддержки Software AG соответствующие инструментальные средства дистанционного доступа (например, интерактивную систему решения проблем (IPCS), средства обеспечения режима разделения времени (TSO), средства терминальной эмуляции, Netviewer и пр.);
- (f) Заказчик принимает соответствующие меры безопасности для обеспечения того, чтобы Всемирная служба поддержки Software AG имела доступ только к разрешенным зонам;
- (g) Заказчик установил последние версии Программного обеспечения, которое поддерживается на день поступления запроса Заказчика;
- (h) Используемое Заказчиком оборудование, операционные системы и программное обеспечение для работы с базами данных должны соответствовать спецификациям на поддерживаемые версии Программного обеспечения на день поступления запроса Заказчика; информация о поддерживаемых версиях Программного обеспечения, на день поступления запроса Заказчика, доступна на Портале поддержки Software AG;
- (i) Заказчик по просьбе Всемирной службы поддержки Software AG предоставляет ей:
  - достаточную информацию и оказывает необходимое содействие в отношении своей среды (включая соответствующее машинное время), а также сообщает ей всю необходимую информацию об ошибке
  - соответствующую экспертизу относительно сторонних продуктов, имеющих отношение к его среде
  - информацию о любых используемых инструментальных программных средствах
  - диагностические данные, такие как журналы трассировки, дампы, параметры и проч.