

## УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ И ОБСЛУЖИВАНИЯ

### УРОВЕНЬ «ENTERPRISE ACTIVE»

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:

“Рабочий день”	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.
“Рабочий час”	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 (СЕТ) (b) APJ (Азия, Тихий Океан и Япония) – с 8 до 5 Малазийскому Стандартному Времени (МТ) (c) США – с 8 до 5 по Горному Времени (МТ) Рабочие часы Всемирной Службы Технического Обслуживания могут периодически меняться.
“Документация”	означает руководства пользователя, предоставляемые Поставщиком лицензиатам Программного обеспечения.
“Ошибка”	означает любое поддающееся проверке и воспроизводимое существенное несоответствие Программного обеспечения спецификациям на него. Независимо от вышеизложенного, 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.
“Исправление Ошибок”	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.
“Исправление”	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.
“Инновационный релиз”	означает продуктовый релиз, предназначенный предоставить заказчику досрочный доступ к функциональным возможностям продукта. Инновационный релиз имеет краткосрочный период поддержки и обслуживания по сравнению со Стандартным релизом. Инновационный релиз однозначно помечен как таковой в документации и выгружаемых программных приложениях.
“Лицензионный договор”	означает Лицензионный договор на использование Программного обеспечения и его техническое обслуживание, на основании которого Заказчику предоставлена лицензия на использование Программного обеспечения.
“Основная Версия”	“основная версия” означает версию, содержащую новые существенные 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.
“Промежуточная версия”	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.
“Сервисный релиз” и “Пакет исправлений”	“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 заказчиков требуется проводить апгрейд последних версий Пакета исправлений/Сервисного релиза
“Программное обеспечение”	означает программный продукт Поставщика, лицензия на использование которого предоставляется Заказчику на основании Лицензионного договора.

“Всемирная поддержка Software AG”	означает Всемирную Службу поддержки Поставщика, предоставляющую услуги технической поддержки и обслуживания соответствующему Заказчику.
“Портал поддержки Software AG”	означает интернет-систему поддержки Заказчиков Software AG, выполняющую функции предупреждающего обслуживания, информирования и Исправления Ошибок.
“Стандартный релиз”	означает полный продуктовый релиз, который поддерживается и обслуживается в течение нескольких лет, как определено в маршрутной карте, публикуемой на портале поддержки Software AG.
“Актуализация”	означает изменения до Основной или промежуточной версии, Пакет исправлений или Сервисный релиз.
“Обновление”	означает изменения до новой основной, промежуточной версии или пакет обновлений или Сервисный релиз.

## 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 **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.
- (a) первоначальный ответ Всемирной Службы Поддержки направляется в режиме 24X7 для критических и внештатных инцидентов в пределах определенного времени реагирования. В нерабочие часы и в выходные дни вся коммуникация осуществляется только на английском языке;
- (b) Круглосуточное (24X7) техническое обслуживание для любых инцидентов с первоначальным ответом Всемирной Службы Поддержки в пределах определенного времени реагирования. Телефонное обслуживание по настоящему договору доступно круглосуточно (24 часа в сутки; 7 дней в неделю). Соответствующий номер телефона указывается на портале поддержки Software AG. Если поддержка не предоставляется на языке локального офиса, телефонная поддержка предоставляется на английском языке. Телефонная поддержка предоставляется в нерабочие часы и в выходные дни только на английском языке; Услуги по технической поддержке кризисных инцидентов по линейке продуктов TrendMiner компании Software AG предоставляются только в рабочее время;
- (c) первоочередное обслуживание запросов о наличии инцидентов (только в пределах одного уровня, определяющего степень серьезности ошибки);
- (d) межрегиональная поддержка (см. раздел 4 ниже);
- (e) предоставление доступа к Порталу поддержки Software AG для неограниченного количества уполномоченных технических специалистов Заказчика (УТС). Все УТС должны иметь соответствующую профессиональную и техническую подготовку и должны быть в соответствии с внутренними процедурами назначены Заказчиком для обработки запросов от пользователей программного обеспечения. Для предотвращения ненадлежащего пользования услугами технической поддержки и обслуживания, запросы на услуги будут приниматься только от таких УТС Заказчика, информация о которых была предварительно предоставлена компании Software AG. Заказчик должен проверять и обновлять список таких специалистов один раз в год для поддержания соответствия данных; Групповые учетные записи, используемые несколькими представителями Заказчика, не разрешаются. Один представитель Заказчика соответствует одному УТС;
- (f) индивидуальные, проводимые через интернет, консультационные сессии на различные темы, ограниченные до 4 –х консультантов в год, задействованных в таких сессиях, или в большем количестве по запросу и исходя из доступности на момент запроса. Перечень сессий доступен на Портале поддержки Software AG и может изменяться время от времени;
- (g) Информация о новых функциях, событиях и приложениях, доступных Заказчику, размещается на Портале поддержки Software AG.

## 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;
- (b) Обратная связь со стороны Всемирной службы Поддержки осуществляется в течение определенного времени реагирования. Для инцидентов критичной и стандартной степени серьезности, действующий региональный центр поддержки инициирует работу над решением. Если запрос УТС направляется онлайн через региональный центр поддержки, он берет на себя ответственность за решение инцидента;
- (c) После принятия на себя ответственности за решение инцидента, критические и стандартные инциденты будут обрабатываться только в рабочие часы регионального центра поддержки УТС;
- (d) Региональный центр УТС - это месторасположение УТС или центр, который был выбран в качестве регионального. Например, УТС EMEA региона (Европа, Ближний Восток и Африка) может выбрать другой регион, скажем регион AME (Азия и Ближний Восток);
- (e) В нерабочие дни Заказчик обязан заявлять о критичных и стандартных инцидентах через Всемирный Портал Поддержки Software AG и обязан связываться с исполнителем Всемирной Службы Поддержки посредством телефона, чтобы получить первоначальный ответ по заявке в течение согласованного времени реагирования. Время реагирования исчисляется с момента, когда Заказчик установил контакт со специалистом службы поддержки Software AG;
- (f) В нерабочие часы и в выходные дни вся коммуникация осуществляется только на английском языке;
- (g) 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;
- (h) Всемирная Служба Поддержки Software AG не обязана решать проблему Заказчика в течение времени реагирования или какого-либо другого отрезка времени;
- (i) Процесс Оказания Помощи будет остановлен, как только Заказчику предоставят возможное решение проблемы и до момента, пока Заказчик не опробует предложенное решение. Если Заказчик сообщит Всемирной Службе Поддержки Software AG, что решение не урегулировало проблему, то Процесс Оказания Помощи возобновится.
- 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 не может продолжаться.	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 ограничением в работе системы.	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 в документации или неправильным функционированием приложения и, в целом, не препятствует работе системы.
<b>Время реагирования</b>	<b>30 минут:</b> обратный звонок или ответ в электронной форме	<b>2 часа:</b> обратный звонок или ответ в электронной форме	<b>1 день:</b> обратный звонок или ответ в электронной форме
<b>Приоритетность</b>	Инциденты рассматриваются в приоритетном порядке по отношению к инцидентам той же степени серьезности, возникших в рамках Стандартного пакета услуг Технической Поддержки и Обслуживания		
<b>Процесс Оказания Помощи специалистами Software AG</b>	После 1-го дня: Директор региональной службы поддержки. После 2 дней: Вице-президент Всемирной службы поддержки  После 3 дней: Старший Вице-президент Всемирной службы поддержки  После 5 дней: Главный Исполнительный Директор	После 5 рабочих дней: Директор региональной службы поддержки. После 7 рабочих дней: Вице-президент Всемирной службы поддержки  После 9 рабочих дней: Старший Вице-президент Всемирной службы поддержки  После 11 рабочих дней: Главный Исполнительный Директор	Не предусмотрено
<b>Отчетность (сроки)</b>	План разрешения проблемы, предоставляемый в течение первых 4 часов после получения уведомления о кризисном инциденте, включает - по усмотрению Software AG – или (i) описание планируемого решения проблемы; или (ii) описание обходного пути, в то время как Software AG разрабатывает или определяет решение проблемы; или (iii) задокументированный план действий, который будет включать: - текущий статус решения; - график для получения следующей ответной реакции; - ресурсы, ответственные от имени Software AG за решение проблемы; - обязательства заказчика (предоставление журнала файлов и др)	Ежедневно или по договоренности между Всемирной Службой Поддержки Software AG и Заказчиком	По договоренности между Всемирной Службой Поддержки Software AG и Заказчиком 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	•Информирование о дате выхода версии Программного обеспечения, в которой будет устранена данная проблема •Указание о внесении изменений и (или) улучшений в соответствии со стратегией Software AG

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:
- 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;
  - 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;
  - 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);
  - Заказчик предоставляет Всемирной службе поддержки Software AG удаленный доступ к среде Заказчика, в отношении которой Заказчик запрашивает поддержку;
  - 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.);
  - Заказчик принимает соответствующие меры безопасности для обеспечения того, чтобы Всемирная служба поддержки Software AG имела доступ только к разрешенным зонам;
  - Заказчик установил последние версии Программного обеспечения, которое поддерживается на день поступления запроса Заказчика;
  - 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;
  - 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.