

# Программное обеспечение ХНҚ

## Особые условия предоставления обслуживания (поддержки) продукта

Эти условия обслуживания (поддержки) программного обеспечения ХНҚ (далее – «Условия обслуживания (поддержки) ХНҚ») дополняют Общие условия обслуживания (поддержки) SISW и применяются исключительно для Продуктов, обозначенных в Бланке заказа как «ХНҚ». Эти Условия обслуживания (поддержки) ХНҚ вместе с Общими условиями обслуживания (поддержки) SISW, Лицензионным соглашением и другими применяемыми дополнительными условиями составляют договор между сторонами (далее – «Договор»).

1. **ОПРЕДЕЛЕНИЯ.** Термины, написанные в этом документе с заглавной буквы, имеют значение, определенное в Договоре. Приведенные далее дополнительные определения относятся к следующим Условиям обслуживания (поддержки) ХНҚ:
  - (a) «Отчет об инциденте» – запрос Заказчика, относящийся к Программному обеспечению ХНҚ.
  - (b) «Время ожидания» – период времени с момента получения компанией SISW информации об инциденте по одному из предоставленных способов связи (веб-портал, телефон, электронная почта) до момента первого ответа от специалиста службы поддержки/технического специалиста SISW.
2. **УСЛОВИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ (ПОДДЕРЖКИ) ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ.**
  - 2.1 **Услуги по обслуживанию (поддержке) программного обеспечения.** Услуги по обслуживанию (поддержке) не включают услуги по настройке Программного обеспечения ХНҚ.
  - 2.2 **Новые версии.** Версии Программного обеспечения ХНҚ делятся на основные и второстепенные. Первая цифра обозначает номер выпуска основной версии. Вторая цифра (после точки) обозначает номер выпуска второстепенной версии. Основная и второстепенная версии содержат важные расширенные функции и могут содержать исправления ошибок.
  - 2.3 **Обслуживание (поддержка) предыдущих версий.** Поддерживается наиболее актуальная версия и две предыдущих версии.
  - 2.4 **Исправление ошибок.** Для возможности исправления Ошибки инцидент, о котором предоставлен отчет, должен быть воспроизводимым в нейтральной среде системы ХНҚ, то есть в предустановленной среде системы ХНҚ, включающей программное обеспечение сторонней организации в соответствии с описанием в Документации.
  - 2.5 **Способы получения обслуживания (поддержки):** кроме обслуживания (поддержки), описанной в Общих условиях обслуживания (поддержки) SISW, для обращения в службу обслуживания (поддержки) ХНҚ можно также использовать веб-портал и электронную почту. Документация содержит текущую информацию о способах обращения в службу обслуживания (поддержки) ХНҚ.
  - 2.6 **Классы приоритетов инцидентов:**
    - (a) Критический (серьезность 1, критическая проблема): критическая проблема Программного обеспечения оказывает серьезное влияние на возможность непрерывного использования одной или нескольких его критически важных функций и не позволяет Заказчику обеспечить нормальное использование Программного обеспечения всеми Уполномоченными пользователями. Проблема серьезно влияет на выполнение критически важных операций организации в производственной системе (то есть на производственном сервере ХНҚ в отличие от системы для разработки или тестирования). Заказчик не может обойти проблему.
    - (b) Высокий (серьезность 2, важная проблема): важная проблема влияет или непрерывно ограничивает использование значительного набора функций Программного обеспечения для большинства пользователей. Проблема требует неотложного решения и оказывает влияние на эффективность работы Заказчика в течение длительного периода времени. Заказчик не может обойти проблему.
    - (c) Средний/общий (серьезность 3, второстепенная проблема или важная проблема с возможностью обхода):
      - (i) второстепенная проблема косвенно влияет или ограничивает возможность использования функций Программного обеспечения, но не оказывает влияния на использование Программного обеспечения Заказчиком в целом; или (ii) важная проблема Программного обеспечения, которую Заказчик может обойти. Проблема требует неотложного решения и оказывает влияние на эффективность работы в течение длительного периода времени, но не приводит к мгновенной остановке в работе, Заказчик может продолжить работу с ограничением возможностей. Также проблема может привести к мгновенной остановке в работе отдельного установленного Заказчиком Программного обеспечения.
    - (d) Низкий (серьезность 4, не оказывает влияния): (i) второстепенная проблема Программного обеспечения, не оказывающая влияния на его использование Заказчиком; (ii) второстепенная проблема Программного обеспечения, которую Заказчик может обойти; (iii) ошибка в Документации; или (iv) запрос нового

компонента или функции для имеющегося Продукта. Проблема не требует неотложного решения и не оказывает влияния на эффективность работы в течение длительного периода времени, а также не приводит к мгновенной остановке в работе, Заказчик может продолжить работу без ограничения возможностей. Этот уровень серьезности используется по умолчанию, если иной уровень серьезности не был присвоен ранее.

**2.7 Уровни обслуживания (поддержки) программного обеспечения и Время ожидания:** доступны следующие уровни поддержки с нормативным временем ожидания ответа. Стандартным является «Бронзовый» уровень обслуживания (поддержки), а в качестве дополнительных опций доступны «Серебряный» и «Золотой» уровни, предусматривающие премиальное обслуживание (поддержка).

- (а) «Бронзовый» уровень поддержки: обслуживание (поддержка) предоставляется 9 часов в день с понедельника по пятницу.

Выбор зоны обслуживания (по умолчанию используется зона «Америка»):

- Америка (15-1 по Гринвичу)
- Европа (8-17 по Гринвичу)
- Азия (1-10 по Гринвичу)

Служба обслуживания (поддержки) не работает в дни государственных праздников в соответствующей зоне обслуживания:

- США (Америка)
- Германия (Европа)
- Сингапур (Азия)

Пример. Америка: обслуживание выполняется с 7:00 до 17:00 по тихоокеанскому времени с понедельника по пятницу, кроме государственных праздников США.

- (б) «Серебряный» уровень поддержки: обслуживание (поддержка) предоставляется 24 часа в день с понедельника по пятницу.

Выбор зоны обслуживания (по умолчанию используется зона «Америка»):

- Северная и Южная Америка
- Европа
- Азия

Время работы службы обслуживания (поддержки) соответствует региональному времени следующих стран в каждой из зон обслуживания:

- Калифорния/США (Америка)
- Германия (Европа)
- Сингапур (Азия)

Пример. Америка: обслуживание выполняется с полуночи воскресенья до полуночи в пятницу по тихоокеанскому времени.

- (с) «Золотой» уровень поддержки: обслуживание (поддержка) предоставляется 24 часа в день 7 дней в неделю.

В следующей таблице показано Время ожидания ответа службы обслуживания (поддержки) для доступных уровней обслуживания (поддержки) в зависимости от Класса приоритета инцидента. SISW будет предпринимать коммерчески обоснованные меры для соблюдения сроков Времени ожидания, перечисленных далее.

	Критиче ский	Высокий	Средний/общий	Низкий
Уровень обслуживания (поддержки) «Бронзовый»	2 часа	8 часов	48 часов	96 часов
Уровень обслуживания (поддержки) «Серебряный»	1 час	4 часа	8 часов	48 часов
Уровень обслуживания (поддержки)	1 час	4 часа	8 часов	48 часов

«Золотой»				
-----------	--	--	--	--

**2.8 Первоначальная стоимость и стоимость продления действия услуг.** Стоимость обслуживания (поддержки) Программного обеспечения ХНҚ оплачивается авансом один раз в год в начале каждого календарного года в размере годовой платы. В год приобретения лицензии и вступления в действие услуг по обслуживанию (поддержке) плата за обслуживание будет распределена пропорционально на период времени с момента вступления услуг в действие по 31-е декабря того же года.

**2.9 Исключения.** Услуги по обслуживанию (поддержке) не распространяются на следующие проблемы:

- (a) Любые проблемы, возникшие из-за использования не по назначению, неправильного использования, несанкционированного изменения или повреждения Программного обеспечения ХНҚ или его использования не в соответствии с рабочими процедурами, установленными SISW в применяемой Документации;
- (b) Любые проблемы, вызванные изменением, добавлением или попытками изменения или добавления в любую версию Программного обеспечения ХНҚ, не выполненные или авторизованные в письменном виде компанией SISW;
- (c) Любые проблемы, вызванные комбинированием Программного обеспечения ХНҚ с оборудованием или программным обеспечением Заказчика после первоначальной установки Программного обеспечения ХНҚ, если такая комбинация не одобрена в Документации или SISW в письменном виде;
- (d) Работа Программного обеспечения ХНҚ вместе с другими носителями, не поддерживаемыми в соответствии с техническими требованиями изготовителя; или приводящая к неправильному использованию Программного обеспечения; или
- (e) Несоблюдение Заказчиком своих обязательств в соответствии с Соглашением и данными Особыми условиями для ХНҚ.