

# Программное обеспечение ХНҚ

## Особые условия предоставления Услуг по обслуживанию продукта

Настоящие Условия предоставления Услуг по обслуживанию программного обеспечения ХНҚ (далее – «Условия обслуживания ХНҚ») дополняют Общие условия Услуг по обслуживанию СИСВ и применяются исключительно для Продуктов, обозначенных в Заказе как «ХНҚ». Настоящие Условия обслуживания ХНҚ вместе с Общими условиями Услуг по обслуживанию СИСВ, EULA и другими применимыми дополнительными условиями составляют соглашение между сторонами (далее – «Договор»).

1. **ОПРЕДЕЛЕНИЯ.** Термины в настоящем документе, начинающиеся с заглавной буквы, имеют значение, определенное в Договоре. Приведенные далее дополнительные определения относятся к настоящим Условиям обслуживания ХНҚ:
  - (a) «Отчет об инциденте» – запрос Заказчика, относящийся к Программному обеспечению ХНҚ.
  - (b) «Время ожидания» – время с момента получения СИСВ информации об инциденте по одному из предоставленных СИСВ способов связи (веб-портал, телефон, электронная почта) до момента первого ответа от специалиста службы поддержки / технического специалиста СИСВ в часы работы службы поддержки.
2. **УСЛОВИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ.**
  - 2.1. **Услуги по обслуживанию программного обеспечения.** Услуги по обслуживанию 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.** В дополнение к обслуживанию, описанному в Общих условиях предоставления Услуг по обслуживанию СИСВ, для обращения в службу поддержки ХНҚ можно также использовать веб-портал и электронную почту. Документация содержит текущую информацию о способах обращения в службу поддержки ХНҚ.
  - 2.6. **Классы приоритетов инцидентов.**
    - (a) **Критический** (серьезность 1, критическая проблема): критическая проблема Программного обеспечения, которая 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, не в системе для разработки или тестирования). Заказчик не может обойти проблему.
    - (b) **Высокий** (серьезность 2, важная проблема): важная проблема, которая влияет на использование значительного набора функций Программного обеспечения для большинства пользователей или непрерывно ограничивает такое использование. 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, которая косвенно влияет на возможность использования функций Программного обеспечения или ограничивает такую возможность, 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 влияние 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 Услуг по обслуживанию Программного обеспечения и время ожидания.** Предусмотрены следующие уровни поддержки с нормативным временем ожидания ответа. Стандартным является «Бронзовый» уровень обслуживания, а в качестве дополнительных опций доступны «Серебряный» и «Золотой» уровни, предусматривающие премиальное обслуживание.

(a) **«Бронзовый» уровень поддержки:** обслуживание (поддержка) предоставляется 9 часов в день с понедельника по пятницу. Учитывается переход на летнее время.

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

- **Северная и Южная Америка** (с 7:00 до 18:00, Тихоокеанское поясное время)
- **Южная и Центральная Азия** (с 9:30 до 18:30, Индийское стандартное время)

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

- **Северная и Южная Америка:** Калифорния, США
- **Южная и Центральная Азия:** Пуна, Индия

Пример: зона «Северная и Южная Америка»: *обслуживание выполняется с 7:00 до 18:00 по Тихоокеанскому времени, с понедельника по пятницу, кроме государственных праздников США.*

(b) **«Серебряный» уровень поддержки:** возможность использования обеих доступных зон обслуживания.

Возможность использования обеих доступных зон обслуживания **Северная и Южная Америка** и **Южная и Центральная Азия**, как определено для «Бронзового» уровня для ежедневных расширенных часов поддержки.

Время начала/окончания еженедельной поддержки указано по местному времени в зоне обслуживания «Северная и Южная Америка».

*Это предполагает еженедельное обслуживание с 7:00 до 18:00 по Тихоокеанскому времени, с понедельника по пятницу, так же, как и в случае с зоной обслуживания «Северная и Южная Америка», плюс возможность дополнительного использования зоны обслуживания «Южная и Центральная Азия», что обеспечивает дополнительные часы обслуживания.*

(c) **«Золотой» уровень поддержки:** Экстренная техническая поддержка предоставляется 24 часа в сутки, 7 дней в неделю.

Такое же обслуживание, что и в случае «Серебряного» уровня поддержки, а также экстренная техническая поддержка, предоставляемая 24 часа в сутки, 7 дней в неделю в случае инцидентов, имеющих серьезность 1.

Ниже в таблице приводится время ожидания ответа службы поддержки в зависимости от класса приоритета инцидента. СИСВ будет предпринимать коммерчески обоснованные меры для соблюдения перечисленных сроков времени ожидания в часы работы службы поддержки.

Критический	Высокий	Средний/общий	Низкий
2 часа	4 часа	1 рабочий день	2 рабочих дня

2.8. **Первоначальная стоимость и стоимость продления действия услуг.** Стоимость обслуживания 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 периоду времени с момента вступления услуг в действие по 31-е декабря того же года.

2.9. **Исключения.** Услуги по обслуживанию не распространяются (не включают в себя) 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 СИСВ в применяемой Документации.

(b) Любые проблемы, вызванные изменением, добавлением или попытками изменения или добавления в любую версию Программного обеспечения ХНҚ, выполненные не СИСВ или не одобренные в письменном виде СИСВ.

- (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 СИСВ в письменном виде.
- (d) Работа Программного обеспечения ХНҚ вместе с другими носителями, не поддерживаемыми в соответствии с техническими требованиями изготовителя, или работа, которая приводит к неправильному использованию Программного обеспечения.
- (e) Несоблюдение Заказчиком своих обязательств по настоящему Договору.