

Регламент гарантийного и постгарантийного обслуживания и технической поддержки

1. Понятия и определения

Рабочий день: «Рабочий день» означает каждый день с понедельника по пятницу, за исключением официальных праздников.

Рабочее время: «Рабочий час» означает каждый час рабочего дня с 9:00 до 17:30 (GMT +5).

DPA: относится к приобретенным Лицензиатом (он же – «Заказчик») модулям программного обеспечения, разработанного Лицензиаром (он же – «Исполнитель», ООО «Экстенсив-Автоматизация»), на которое распространяется Лицензионное соглашение.

Документация: включает руководства пользователя и руководства, предоставленные Лицензиаром специально для пользователей DPA.

Ошибка: обозначает существенную, проверяемую и воспроизводимую неисправность, при которой DPA не работает так, как указано в его спецификациях.

Исправление ошибок: включает в себя изменение (путем изменения, добавления или удаления) кода Программного обеспечения для обеспечения соответствия заявленным спецификациям или любой процедуры или программы, которые при реализации в нормальном ходе работы DPA устраняют любые существенные неблагоприятные последствия у заказчика, вызванные той или иной ошибкой.

Лицензионное соглашение: относится к документу, согласно которому Клиенту предоставляется лицензия на использование системы DPA. В этом соглашении изложены условия и объем использования, разрешенные лицензией.

Первая линия поддержки: относится к начальному уровню технической поддержки, предоставляемой конечным пользователям или операторам системы. Он включает в себя решение основных запросов пользователей, устранение проблем и предоставление рекомендаций по повседневным задачам. Поддержка первой линии старается решить проблему заказчика, прежде чем передать проблему на более высокий уровень поддержки.

Вторая линия поддержки: или поддержка уровня 2, предоставляет специализированную помощь по более сложным проблемам с программным обеспечением. Только авторизованный персонал имеет право оказывать поддержку второй линии, что гарантирует использование передовых технических знаний для решения проблем.

Обновление: означает любое изменение в системе DPA и может состоять из исправлений DPA или в Документации до выпуска их основных или промежуточных версий.

Основное обновление (Мажорный релиз): версия системы DPA, содержащая новые функциональные возможности и/или улучшения.

Промежуточная версия: версия, содержащая улучшения существующих функций, исправления ошибок, улучшение параметров производительности и совместимость со сторонним программным обеспечением.

Исправление: включает в себя различные действия, предпринимаемые для исправления Ошибки.

Экспертная поддержка и обслуживание заказчиков. Эти условия охватывают широкий спектр услуг, предоставляемых для обеспечения оптимального использования системы DPA. Включает в себя помощь в установке и обновлении системы, консультации по эксплуатации системы для достижения максимальной эффективности и результативности, а также предоставление постоянной поддержки и обслуживания клиентов. Эта поддержка направлена на обеспечение бесперебойной работы, а также для своевременного и эффективного решения любых запросов или проблем пользователей.

Постгарантийная поддержка и обслуживание: относится к комплексному набору услуг, описанных в настоящем Регламенте, предоставляемых клиенту по истечении первоначального годичного гарантийного периода. Эти услуги доступны для приобретения в соответствии с действующей ценовой политикой и предназначены для обеспечения постоянной эффективной поддержки и обслуживания системы у заказчика после окончания стандартного гарантийного срока.

2. Общее

Настоящее Регламент регулирует использование системного программного обеспечения DPA и охватывает все будущие обновления, OEM-решения и производные, включая функциональные модули и связанные разработки. Регламент не распространяется на стороннее программное обеспечение, используемое совместно с DPA, например программное обеспечение, которое может повлиять на функциональность DPA или само стороннее программное обеспечение. ООО «Экстенсив-Автоматизация» обязуется оказывать помощь в поиске решений проблем, возникающих в результате взаимодействия стороннего программного обеспечения, в сотрудничестве со службой поддержки соответствующего программного обеспечения по текущей почасовой ставке.

ООО «Экстенсив-Автоматизация» не гарантирует точность, полноту, эффективность или согласованность данных, преобразованных или импортированных Лицензиатом для использования в DPA. Компания не несет ответственности за любой прямой или косвенный ущерб, возникший в результате использования таких данных. Лицензиатам рекомендуется создать резервные копии всех данных и запущенных программ, прежде чем обращаться за поддержкой в ООО «Экстенсив-Автоматизация» или устанавливать обновления. ООО «Экстенсив-Автоматизация» не несет никакой ответственности за потерю данных, независимо от причины такого события.

3. Услуги

3.1. Описание.

ООО «Экстенсив-Автоматизация» выступает в качестве **второй линии поддержки**, предоставляя помощь по вопросам, не решенным первой линией поддержки Лицензиата. Эта поддержка доступна в стандартные рабочие часы с 9:00 до 17:30 (GMT +5). Лицензиату необходимо определить и назначить ограниченное количество лиц - представителей для первой линии поддержки и организации взаимодействия со службами поддержки ООО «Экстенсив-Автоматизация». Эти представители должны быть перечислены в соответствующих документах, регулирующих отношения ООО «Экстенсив-Автоматизация» и Заказчика. Подробное описание ошибок необходимо предоставить через Службу Service Desk в личном кабинете Лицензиата, при необходимости ООО «Экстенсив-Автоматизация» может запросить дополнительную информацию для уточнения причин и обстоятельств возникновения проблемы.

Стандартный пакет гарантийного и постгарантийного обслуживания DPA включает:

- Исправление ошибок в DPA.
- Консультации по функционалу системы.
- Доступ к обновлениям основных и промежуточных версий.
- Регулярные обновления промежуточных версий DPA.
- Доступ к Service Desk.

3.2. Условия

ООО «Экстенсив-Автоматизация» обязуется предоставлять поддержку, как указано в настоящем регламенте, в течение одного (1) года. Этот период поддержки начинается либо с даты **первого приобретения** лицензии DPA (и/или функциональных модулей), либо с даты приобретения постгарантийного обслуживания. Поддержка подлежит оплате и оказывается на весь объем приобретенных лицензий заказчиком.

Если в течение действия срока **гарантийного обслуживания** заказчик приобретает любой дополнительный объем лицензий или функциональных модулей DPA, то они подлежат гарантийному обслуживанию аналогично тому, как указано в настоящем регламенте, но срок окончания действия гарантийного обслуживания на весь приобретенный заказчиком объем не меняется и заканчивается через 1 (один) год с даты первого приобретения лицензии DPA (и/или функциональных модулей).

Если в течение действия срока **постгарантийного обслуживания** заказчик приобретает любой

дополнительный объем лицензий или функциональных модулей DPA, то они подлежат постгарантийному обслуживанию аналогично тому, как указано в настоящем регламенте, но срок окончания действия **постгарантийного обслуживания** на весь приобретенный заказчиком объем не меняется и заканчивается через 1 (один) год с даты первого приобретения услуг по постгарантийному обслуживанию, при этом подлежит оплате стоимость услуг по постгарантийному обслуживанию в соответствии с действующей ценовой политикой на весь дополнительный объем приобретенный заказчиком.

3.3. Типы запросов

Настоящий регламент предусматривает следующие виды запросов:

Ошибка или сбой: это относится к случаям, когда работа системы отличается от документации, предоставленной ООО «Экстенсив-Автоматизация». Лицензиар устранит эти проблемы для обеспечения соответствия заявленным спецификациям.

Новая функциональность: запросы в этой категории относятся к улучшениям или функциям системы в соответствии с установленным Техническим заданием на разработку системы. Такие запросы предполагают расширение или изменение возможностей системы за пределами ее текущего объема.

Запросы на консультацию: это запросы на информацию о работе системы, которая не описана в существующей документации. Лицензиар предоставит необходимые рекомендации и разъяснения по функциям системы по запросу.

3.4. Обработка запросов Лицензиата

Регистрация запроса: после получения запроса от Заказчика ООО «Экстенсив-Автоматизация» присваивает ему уникальный идентификатор, инициирует процедуру поддержки.

Анализ случая: на этом этапе компания ООО «Экстенсив-Автоматизация» тщательно изучает выявленную ошибку и начинает сбор необходимой информации или данных. Клиент должен предоставить подробную информацию о текущей версии DPA, а также все соответствующие данные, касающиеся Ошибки.

Решение: После завершения анализа заявки ООО «Экстенсив-Автоматизация» приступает к разработке решения. Это может включать в себя разработку исправления, выпуск обновления, разработку временного исправления или создание подробного плана для будущих обновлений.

3.5. Приоритеты обслуживания

	Регистрация	Анализ и решение
Приоритет 1. Срочный - потеря данных - недоступны основные функции Системы - Система зависает на неопределённое время - Система аварийно останавливается и не может начать работать после перезапуска	1 рабочий час	1 рабочий день
Приоритет 2. Высокий - критические функции Системы становятся недоступными, нет применимого обходного пути решения - система сохраняет	2 рабочих часа	2 рабочих дня

работоспособность в ограниченном объеме		
Приоритет 3. Нормальный - незначительная потеря работоспособности Системы, - неудобство/ необходимость использовать альтернативные или обходные пути решения	4 рабочих часа	От 5 до 21 рабочих дней
Приоритет 4. Низкий - не влечет потери работоспособности Системы - незначительная ошибка или неудобство	8 рабочих часов	Со следующим крупным обновлением, мажорным релизом

3.6. Формы поддержки

Поддержка от ООО «Экстенсив-Автоматизация» может предоставляться по следующим каналам:

Поддержка по электронной почте: Лицензиат может отправить подробную информацию о проблеме (включая описания, снимки экрана и т.д.) на указанный адрес электронной почты, предоставленный ООО «Экстенсив-Автоматизация».

Поддержка удаленного доступа: для прямой диагностики системы Заказчик должен предоставить ООО «Экстенсив-Автоматизация» доступ к VPN, гарантируя соответствующие права для удаленного устранения неполадок.

Service Desk: о проблемах можно сообщать и отслеживать их статус через веб-портал ООО «Экстенсив-Автоматизация».

Лицензиат несет ответственность за поставку всего необходимого телекоммуникационного оборудования для удаленного доступа и несет все связанные с этим расходы, включая расходы на связь.

3.7. Обновление

В стоимость обслуживания DPA входит:

- право на обновление DPA
- право на получение обновлений Технической документации;

3.8. Услуги, которые не входят в состав оказываемой поддержки и обслуживания

Настоящий Регламент не охватывает следующие услуги:

- **Пробные поставки и тестовые установки:** включая проектную деятельность по активации новых версий DPA.
- **Пользовательские изменения:** Изменения, запрошенные Лицензиатом в связи с меняющимися потребностями с точки зрения определения, дизайна или конфигурации.
- **Миграция данных:** перенос производственных баз в модернизированные системы.
- **Обучение и консультации:** демонстрации на месте, учебные занятия и консультации по обновлениям.
- **Обновление документации:** Пересмотр руководств и учебных материалов, специфичных для Лицензиата.
- **Помощь на месте:** Поддержка во время запуска системы.

- **Сторонние услуги:** внешние услуги и поддержка, не предоставляемые ООО «Экстенсив-Автоматизация».
- **Проблемы, не связанные с ДРА:** решение проблем, не связанных с ДРА, таких как проблемы с оборудованием, базой данных, сервером или сетью.
- **Неправильное вмешательство:** проблемы, возникшие в результате несанкционированных действий, небрежности, неправильного использования, внешних факторов (например, пожаров, сбоев электропитания или условий окружающей среды) или форс-мажорных обстоятельств.
- **Несоответствующее использование:** услуги, необходимые из-за несоблюдения рекомендаций ООО «Экстенсив-Автоматизация» или несанкционированных изменений в ДРА.
- **Дополнительные услуги:** любые услуги, не упомянутые явно в Разделе 3, оплачиваемые по текущим почасовым ставкам.

Все услуги, упомянутые в разделе 3 настоящего регламента, не включают расходы на проезд, проживание и сопутствующие расходы. Обычно ООО «Экстенсив-Автоматизация» не требуется присутствия на объекте для оказания услуг при наличии соответствующих телекоммуникационных средств.

Лицензиат соглашается освободить ООО «Экстенсив-Автоматизация» от всех претензий и судебных исков, в том числе со стороны третьих лиц, возникающих в результате нарушения Лицензиатом настоящего Регламента. Это включает в себя покрытие всех убытков и юридических расходов, понесенных при защите этих обязательств по возмещению убытков.

4. Цены

Стоимость услуг гарантийной и послегарантийной поддержки, предлагаемых ООО «Экстенсив-Автоматизация», подлежит ежегодному пересмотру в соответствии с текущей лицензионной политикой компании. Цена рассчитывается по формуле:

Общая цена (TP) = Количество лицензий (Q) * Стоимость лицензии (C) * r, где:

- **Q** представляет общее количество приобретенных лицензий.
- **C** — стоимость одной лицензии (на базовые и дополнительные функциональные модули) согласно действующей лицензионной политике.
- **r** — применимая ставка в процентах.

В стоимость входит время, которое специалисты ООО «Экстенсив-Автоматизация» посвящают исправлению ошибок и технических проблем. Это означает, что расходы на диагностику и устранение ошибок и сбоев программного обеспечения покрываются указанной выше стоимостью.

Для услуг, не связанных с устранением ошибок и ошибок, таких как запросы на новый функционал или консультации по настройке системы (далее – «дополнительные услуги»), стоимость рассчитывается на основе почасовой ставки конкретного специалиста. О стоимости дополнительных услуг можно узнать обратившись к ответственному лицу либо написав на общую электронную почту ООО «Экстенсив-Автоматизация» - dpa@rundpa.com. Ставки на дополнительные услуги, применимые на каждый календарный год, подлежат ежегодному пересмотру.

5. Условия ответственности и компенсации

В рамках настоящего Регламента ООО «Экстенсив-Автоматизация» несоблюдение заявленных приоритетов Обслуживания влечет штраф:

- а) за дефекты приоритета уровня 1

б) за дефекты приоритета уровня 2.

За дефекты приоритета уровней 3 и 4 - штрафы не применяются.

Лицензиат должен уведомить ООО «Экстенсив-Автоматизация» о любом таком невыполнении заказным письмом на юридический адрес ООО «Экстенсив-Автоматизация» в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента нарушения. Неуведомление в течение этого срока лишает обе стороны права требовать возмещения убытков. Важно отметить, что право на указанную компенсацию возникает только при условии выполнения Лицензиатом всех своих финансовых обязательств перед ООО «Экстенсив-Автоматизация».

Предусмотренная компенсация представляет собой единственное средство правовой защиты, доступное Лицензиату в случае любого сбоя или частичного выполнения обязательств со стороны ООО «Экстенсив-Автоматизация».

ООО «Экстенсив-Автоматизация» не несет ответственности за случайные или косвенные убытки, включая, помимо прочего, упущенную выгоду, ущерб репутации, потерю или изменение данных, возникшие в результате DPA или предоставления услуг. Общая ответственность ООО «Экстенсив-Автоматизация» ограничена стоимостью контракта, в соответствии с которым произошло нарушение.

Дополнительное положение №1
Поддержка и обслуживание 24/7

1. Настоящее Дополнительное положение к Регламенту описывает специфические особенности в отношении поддержки и обслуживания заказчиков на условиях «24/7».

2. Если заказчик оплатил опцию «24/7», то услуги оказываются ему в соответствии с Регламентом и дополнительно на следующих условиях:

а. Постоянная доступность:

- 24 часа в сутки
- 7 дней в неделю

б. Ответ и решение по запросам заказчиков:

Приоритет 1 (Критическое воздействие): Полная или существенная приостановка производства.

- Регистрация: В течение 1 часа
- Диагностика: Сразу после получения задачи
- Решение: В течение 8 часов

Приоритет 2 (Умеренное воздействие): Значительное, но не критическое влияние на бизнес; проблемы с функциональностью.

- Регистрация: В течение 2 часов
- Диагностика: В течение 4 часов
- Решение: в течение 48 часов.

Приоритет 3 и 4 (незначительное влияние): незначительные ошибки, возможны обходные пути для решения проблемы.

- Регистрация: В течение 4 часов
- Диагностика: В течение 8 часов
- Решение: В течение 5 дней

3. В соответствии с условиями поддержки на условиях «24/7» ООО «Экстенсив-Автоматизация» выступает в качестве начального контактного лица для всех запросов лицензиата. Запросы принимаются и обрабатываются непосредственно компанией ООО «Экстенсив-Автоматизация», выступающей в качестве **первой линии поддержки**. Этот процесс дополняет, но не исключает участие назначенных представителей лицензиата, ответственных за поддержку работы системы у заказчика. Взаимодействие с этими представителями остается неотъемлемой частью оказываемой поддержки, обеспечивая комплексный подход к решению вопросов.

4. Стоимость дополнительной годовой поддержки и обслуживания в режиме «24/7» подлежит ежегодному пересмотру в соответствии с действующей лицензионной политикой компании. Цена рассчитывается по формуле:

Общая цена (TP) = Количество лицензий (Q) * Стоимость лицензии (C) * 25%, где:

- Q представляет общее количество приобретенных лицензий.
- C — стоимость одной лицензии (на базовые и дополнительные функциональные модули) согласно действующей лицензионной политике.

В указанную стоимость входит время, которое специалисты ООО «Экстенсив-Автоматизация» посвящают исправлению ошибок и технических проблем. Это означает, что расходы на диагностику и устранение ошибок и сбоев программного обеспечения покрываются платой за это соглашение.

Для услуг, не связанных с устранением ошибок и запросов на новый функционал или консультации по настройке системы, стоимость рассчитывается на основе увеличенной почасовой ставки привлекаемого специалиста:

- По обращениям в рабочее время, тарификация в соответствии с Регламентом.
- +50% к стоимости по заявкам, заведенным в нерабочее время
- +100% к стоимости по заявкам, заведенным по субботам и воскресеньям, а также официальным праздникам

Ставки, применимые на каждый календарный год, подлежат ежегодному пересмотру. Любые изменения ставок должны быть окончательно согласованы с заказчиков не позднее конца текущего календарного года.

5. Ошибки должны быть классифицированы Заказчиком в соответствии с уровнями приоритета, указанными в Регламенте и настоящем дополнительном положении. Перед отправкой запроса на поддержку Лицензиат обязан убедиться, что проблема не возникла из-за ошибок на его стороне, включая неисправность оборудования или другие причины, не связанные с ДРА. В случаях, когда жалоба подана по ошибке или признана ложной (например, если проблема не связана с функциональностью ДРА), ООО «Экстенсив-Автоматизация» оставляет за собой право наложить фиксированный штраф в размере **50% (пятидесяти) процентов от стоимости лицензии за каждый такой случай.**

6. Все положения и условия, за исключением тех, которые явно изменены и уточнены в настоящем положении соответствуют основному Регламенту.