

## 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 модулям программного обеспечения, разработанного Экстенсив, 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 годового 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. Экстенсив 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.

Экстенсив 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 Экстенсив или

устанавливать обновления. Экстенсив не несет никакой ответственности за потерю данных, независимо от причины такого события.

### 3. Услуги

#### 3.1. Описание.

Экстенсив 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 Экстенсив. Эти представители должны быть перечислены в соответствующих документах, регулирующих отношения Экстенсив и Заказчика. Подробное описание ошибок необходимо предоставить через Службу Service Desk в личном кабинете Лицензиата, при необходимости Экстенсив 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

Экстенсив 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 Экстенсив. 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 Экстенсив присваивает ему уникальный идентификатор, инициирует процедуру поддержки.

**Анализ случая:** на этом этапе компания Экстенсив 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 Экстенсив 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
<p><b>Приоритет 1. Срочный</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- потеря данных</li> <li>- недоступны основные функции Системы</li> <li>- Система зависает на неопределённое время</li> <li>- Система аварийно останавливается и не может начать работать после перезапуска</li> </ul>	<b>1 рабочий час</b>	<b>1 рабочий день</b>
<p><b>Приоритет 2. Высокий</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- критические функции Системы становятся недоступными, нет применимого обходного пути решения</li> <li>- система сохраняет работоспособность в ограниченном объёме</li> </ul>	<b>2 рабочих часа</b>	<b>2 рабочих дня</b>
<p><b>Приоритет 3. Нормальный</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- несущественная потеря работоспособности Системы,</li> <li>- неудобство/ необходимость использовать альтернативные или обходные пути решения</li> </ul>	<b>4 рабочих часа</b>	<b>От 5 до 21 рабочих дней</b>
<p><b>Приоритет 4. Низкий</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- не влечет потери работоспособности Системы</li> <li>- незначительная ошибка или неудобство</li> </ul>	<b>8 рабочих часов</b>	<b>Со следующим крупным обновлением, мажорным релизом</b>

### 3.6. Формы поддержки

Поддержка от Экстенсив 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 Экстенсив.

**Поддержка удаленного доступа:** для прямой диагностики системы Заказчик должен предоставить Экстенсив доступ к VPN, гарантируя соответствующие права для удаленного устранения неполадок.

**Service Desk:** о проблемах можно сообщать и отслеживать их статус через веб-портал Экстенсив.

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 Экстенсив.
- **Проблемы, не связанные с DPA:** решение проблем, не связанных с DPA, 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 Экстенсив или несанкционированных изменений в DPA.
- **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 Экстенсив не требуется присутствия на объекте для оказания услуг при наличии соответствующих телекоммуникационных средств.

Лицензиат соглашается освободить Экстенсив 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 Экстенсив, 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 Экстенсив 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 сбоев, таких как запросы на новый функционал или консультации по настройке системы, стоимость рассчитывается на основе почасовой ставки специалиста. В рабочее время тарифы следующие:

- **Архитектор решений: 12 000 рублей/час**
- **Руководитель проекта: 8 000 рублей/час**
- **Инженер DPA: 8 000 рублей/час**

Ставки, применимые на каждый календарный год, подлежат ежегодному пересмотру. Любые изменения в ставке должны быть окончательно согласованы и доведены до заказчика не позднее конца текущего календарного года.

## **5. Условия ответственности и компенсации**

В рамках настоящего Регламента Экстенсив несоблюдение заявленных приоритетов Обслуживания влечет штраф: 50 000 рублей за дефекты приоритета уровня 1 и 25 000 рублей за дефекты приоритета уровня 2. За дефекты приоритеты уровней 3 и 4 штрафы не применяются. Лицензиат должен уведомить Экстенсив о любом таком невыполнении заказным письмом, в течение десяти (10) 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 Экстенсив.

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

Экстенсив 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 Экстенсив ограничена стоимостью контракта, в соответствии с которым произошло нарушение, с максимальным лимитом в 2 500 000 (Два миллиона пятьсот тысяч) рублей.

## 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» Экстенсив выступает в качестве начального контактного лица для всех запросов лицензиата. Запросы принимаются и обрабатываются непосредственно компанией Экстенсив, 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 Экстенсив 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 DPA. В случаях, когда жалоба подана по ошибке или признана ложной (например, если проблема не связана с функциональностью DPA), Экстенсив оставляет за собой право наложить фиксированный штраф в размере **шестидесяти тысяч (60 000) рублей за каждый такой случай.**

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