

Условия предоставления технической поддержки ПО семейства Creatio (Версия 1.3. от 15 апреля 2021 года)	Terms for Technical Support of Software Product Line Creatio (Version 1.3. dated April 15, 2021)		
<b>1. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ТЕРМИНОВ</b>	<b>1. DEFINITION OF TERMS</b>		
1.1. «Программное обеспечение», «ПО» - программы для электронно-вычислительных машин (ЭВМ) семейства Creatio, (далее совместно семейство Creatio) и Marketplace Creatio, представленные в объективной форме как совокупность данных и команд, предназначенных для функционирования ЭВМ и других компьютерных устройств в целях получения определенного результата, включая порождаемые ими аудиовизуальные отображения, сопровождающую их документацию, а также их обновления. ПО лицензируется как объект авторского права.	1.1. «Software», «SW» is programs for electronic computers (computers) Creatio family (hereinafter- Creatio family) and Marketplace Creatio, presented in an objective form as a combination of data and commands intended for the operation of computers and other computer devices for the purpose of obtaining a certain result, including audiovisual displays generated by them, documentation accompanying them, as well as their updates. The SW is licensed as a copyright object.		
1.2. «Договор поставки» - договор между Пользователем ПО и уполномоченным лицом правообладателя ПО про поставку Сертификатов технической поддержки ПО.	1.2. “Supply agreement” is an agreement between software user and authorised person of the software vendor for purchasing of Technical Support Certificates for software.		
1.3. «Условия предоставления технической поддержки» - порядок и объем предоставления сервисов технической поддержки ПО, установленный правообладателем ПО.	1.3. “Terms for Technical support” – procedure and scope of provision of technical support services for software specified by the software rights holder.		
1.4. «Служба поддержки» – лицо, уполномоченное правообладателем ПО осуществлять техническую поддержку ПО.	1.4. “Support service” – a party authorised by the software rights holder to provide software technical support.		
1.5. «Пользователь ПО» – лицо, которое в соответствии с условиями заключенного Лицензионного соглашения, получило право на использование ПО, и приобрело Сертификат на техническую поддержку.	1.5. “Software user” – a person who, according to the concluded License agreement, gained a right to use software and purchased Certificate for technical support.		
1.6. «Сертификат» - документ, который подтверждает право Пользователя ПО на получение технической поддержки от производителя ПО или его партнера.	1.6. “Certificate” – a document confirming right of a Software user to get technical support from software manufacturer or its partner		
<b>2. ПРЕДМЕТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ</b>	<b>2. TECHNICAL SUPPORT SUBJECT</b>		
2.1. Служба поддержки, в соответствии с условиями Сертификата, через средства удаленного доступа осуществляет техническую поддержку ПО, указанного в Сертификате. Пользователь не может использовать одновременно разные виды пакетов технической поддержки ПО.	2.1. Support service, according to the Certificate terms, performs technical support for software specified in the Certificate via remote access means. The User cannot use various types of software support packages simultaneously.		
2.2. В рамках выбранного Пользователем пакета поддержки, Служба поддержки осуществляет следующие сервисы:	2.2. Within support package chosen by the User Support service performs the following services:		
Сервисы/Services	Базовый/Basic	Бизнес/Business	Премиум/Premium
<b>Возможности самообслуживания/self-service</b>			
Доступ к Creatio Community/Access to the Creatio Community	+	+	+
Доступ к Creatio Academy/Access to the Creatio Academy	+	+	+
Доступ к личному кабинету и базе знаний на Success Portal Creatio/Access to the Knowledge Base in self-service portal	+	+	+
<b>Каналы обращений/Communication channels</b>			
Success Portal Creatio	+	+	+
Email	+	+	+
Телефон/Phone	-	+	+
Диагностика обращений в режиме удаленного подключения к экрану/ Live screen sharing / co-browsing	-	+	+
<b>Виды обращений/ Consultation types</b>			
Консультации по функциональным возможностям ПО/ Consultation on the platform capabilities and product functionality	+	+	+
Консультации по построению бизнес-процессов/ Business process management consultations	+	+	+
Консультации по изменению интерфейса и бизнес-правил (no-code настройка)/ Consulting on changing the	(для/for cloud/on-site subscription - до 5 обращений)	+	+

interface and business rules (no-code setting)	в год*/up to 5 requests per year*, для/for on-site – до 15 обращений в год*/up to 15 requests per year*)		
Консультации по формированию отчетности и аналитических срезов/ Consultations about analytics and reporting		+	+
Консультации по администрированию ПО/ Consultations about Software administration	+	+	+
Консультации по разработке на ПО Creatio/ Consultations about development on Creatio Software	-	-	+
<b>Обновление на новые версии Creatio/ Creatio new releases</b>			
Предоставление новых версий ПО/Provision of new software versions	+	+	+
Возможность ознакомления с новым релизом на копии ПО перед обновлением продуктивной среды (по запросу, только для ПО с типом инсталляции cloud)/ Early bird release testing prior to the production update (under request, only for Software with cloud type of installation)	-	+	+
Индивидуальный график обновления на новые версии в рамках одного крупного (мажорного) релиза (по запросу, только для ПО с типом инсталляции cloud)/ Individual update schedule for new versions within one major release (upon request, only for software with the cloud installation type)	-	-	+
<b>Закрепленный Customer Success Manager/ Assigned Customer Success Manager</b>			
Консультации и сопровождение на всех этапах запуска ПО в работу/ Creatio onboarding consultation during all software launch stages	+	+	+
Консультации по решению бизнес-задач при помощи готовой функциональности ПО/ Consulting on solving business problems using ready-made software functionality	+	+	+
Предоставление статистики по использованию ПО (по запросу, только для ПО с типом инсталляции cloud)/ activity statistic report about using the Software (under the request, only for software with the cloud installation type)	-	+	+
<b>Дополнительные сервисы/Additional services</b>			
Управление приоритетами обращений/ Case priority management	-	-	+
Гарантированное время разрешения/ Guaranteed resolution time	-	-	+
Индивидуальный проактивный мониторинг 24/7 (только для ПО с типом инсталляции cloud)/ Individual proactive monitoring 24/7 (only for software with the cloud installation type)	-	-	+
Количество авторизованных лиц с правом обращения в Службу поддержки/ Number of authorized contacts eligible to submit support cases	2	5	15
<b>Дополнительные сервисы, доступные для ПО с типом инсталляции On-site/ on-site subscription/ Additional services available for the Software with On-site/ on-site subscription type of installation</b>			
Консультации по развертыванию и настройке ПО Creatio/ Consulting on the deployment and configuration of Creatio software	-	+	+
Рекомендации по оптимизации работы ПО Creatio в инфраструктуре on-site/ Consultation on the on-site performance and infrastructure diagnostic	-	-	+
Предоставление сценариев обновления, учитывающих индивидуальные кастомизации ПО (только для ПО с типом инсталляции on-site)/ Individual update scenarios with respect to the software customizations (only for software with the on-site installation type)	-	-	+

*Под термином 1 год Стороны понимают срок в 360 дней/* By the term 1 year, the Parties mean a period of 360 days	
<p><b>2.3. Диагностика обращений в режиме удаленного подключения к экрану</b> — сервис удаленного подключения для анализа обращения, сбора диагностической информации и возможного решения обращения.</p>	<p><b>2.3. Live screen sharing / co-browsing</b> - a remote connection service for analyzing the appeal, collecting diagnostic information, and a possible solution to the appeal.</p>
<p><b>2.4. Консультации по построению бизнес-процессов включают в себя:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Консультации по дизайнеру и элементам процессов.</li> <li>• Консультации по администрированию процессов.</li> <li>• Консультации по настройке динамических кейсов (DCM).</li> </ul> <p><b>Ограничения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Не включают в себя консультации по реализации бизнес-задач инструментами бизнес-процессов.</li> </ul>	<p><b>2.4 Business process management consultations include:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultation on designer and process elements.</li> <li>• Consulting on process administration.</li> <li>• Consulting on setting up dynamic cases (DCM).</li> </ul> <p><b>Limitations:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Does not include consultations on the implementation of business tasks using tools of business processes.</li> </ul>
<p><b>2.5. Консультации по администрированию ПО включают в себя:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Консультации по лицензированию, управлению учетными записями пользователей и их ролями.</li> <li>• Консультации по настройке прав доступа.</li> <li>• Консультации по настройке базовых интеграций.</li> <li>• Консультации по инструментам логирования в ПО Creatio.</li> </ul>	<p><b>2.5 Consultations about Software administration include:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulting on licensing, management of user accounts, and their roles.</li> <li>• Consultations on setting up access rights.</li> <li>• Consulting on setting up basic integrations.</li> <li>• Consulting on logging tools in Creatio software.</li> </ul>
<p><b>2.6. Консультации по разработке на ПО Creatio:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Включает в себя консультации по выбору правильного решения или подхода к решению поставленной бизнес-задачи.</li> <li>• Предоставляется только авторизованным лицам Пользователя ПО, имеющим действующий сертификат по разработке на ПО Creatio.</li> <li>• Не включают в себя консультации по функциональности, разработанной Пользователем ПО самостоятельно, отладку его кода.</li> </ul>	<p><b>2.6 Consultations about development on Creatio Software:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Include advice on choosing the right solution or approach to solving a given business problem.</li> <li>• Provided only to authorized persons of the software who have a valid certificate for development on Creatio software.</li> <li>• Does not include consulting on functionality developed by the User independently, debugging his code.</li> </ul>
<p><b>2.7. Возможность ознакомления с новым релизом на копии ПО перед обновлением продуктивной среды</b> — сервис предоставления sandbox-среды на новой версии. Используется для ознакомления с новой функциональностью ПО и проверки корректности работы кастомной функциональности Пользователя ПО.</p>	<p><b>2.7 Early bird release testing prior to the production update</b> - a service for providing a sandbox environment on the new version. Used to get acquainted with the new functionality of the software and check the correctness of the custom functionality of the User of the software.</p>
<p><b>2.8. Индивидуальный график обновления на новые версии</b> — возможность планировать обновление ПО Creatio в индивидуальные, подходящие Пользователю ПО, временные периоды (например, 1 раз в квартал), а не в общем потоке обновлений. Ограничением является длительность интервала обновления, которая не должна превышать 6 месяцев с даты выхода такой новой версии.</p>	<p><b>2.8 Individual update schedule for new versions</b> - the ability to schedule the Creatio software update in individual time periods suitable for the Software User (for example, once a quarter) and not in the general update stream. Limitations - the duration of the update interval should not exceed 6 months from the date of the release of such software version.</p>
<p><b>2.9. Customer Success Manager</b> — специалист, который согласно графику Службы технической поддержки доступен для связи с Пользователем ПО чтобы удостовериться, что ключевые модули или конкретные функции ПО Creatio используются наилучшим образом и в полной мере, а также что бизнес-цели Пользователя ПО достигнуты.</p>	<p><b>2.9 Customer Success Manager</b> - is a specialist who, according to the schedule of the Technical Support Service, is available to contact the User of the Software to make sure that the key modules or specific functions of the Creatio software are used in the best possible way and to the fullest extent, and that the business goals of the User of the Software have been achieved.</p>
<p><b>2.10. Управление приоритетами обращений</b> — возможность устанавливать приоритет на усмотрение Пользователя ПО. Сервис доступен только для обращений, зарегистрированных через портал самообслуживания. Предоставляется для пакета технической поддержки Премиум.</p> <p><b>Ограничения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Первый приоритет может быть присвоен исключительно обращениям относительно полной неработоспособности ПО.</li> </ul>	<p><b>2.10 Case priority management</b> - the ability to set the priority at the discretion of the Software User. The service is available only for requests registered through the self-service portal. Provided for the Premium Technical Support Package.</p> <p><b>Limitations:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• The first priority can be assigned only to requests regarding the complete inoperability of the software.</li> </ul>

<p><b>2.11. Индивидуальный проактивный мониторинг 24/7</b> — подключение к среде Пользователя ПО сервиса индивидуального мониторинга для контроля и реагирования на потенциальные отклонения от нормы. Включает в себя функции проактивного реагирования, хранения истории и формирования аналитики о происшествиях.</p>	<p><b>2.11 Individual proactive monitoring 24/7</b> - connection to the User's environment of the software of the individual monitoring service to control and respond to potential deviations from the norm. Includes functions of proactive response, history storage, and formation of analytics about incidents</p>									
<p><b>2.12. Количество авторизованных лиц с правом обращения в Службу поддержки</b> — сервис определяет максимальное количество лиц, которые могут контактировать со службой поддержки по работе ПО Creatio от имени одного Пользователя ПО.</p>	<p><b>2.12 Number of authorized contacts eligible to submit support cases</b> - the service determines the maximum number of persons who can contact the Support service about Creatio software on behalf of one Software User.</p>									
<p><b>2.13. Консультации по развертыванию и настройке ПО Creatio включают в себя:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Консультации по установке и развертыванию ПО Creatio;</li> <li>• Консультации по настройке компонентов ПО Creatio (глобальный поиск, поиск дублей, сервисы машинного обучения и др.);</li> <li>• Консультации по настройке и работе утилиты обновления;</li> <li>• Консультации по настройке компонентов для работы базовых интеграций (телефония, почта).</li> </ul> <p><b>Ограничения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Не включает в себя консультации по настройке и работе другого программного обеспечения.</li> </ul>	<p><b>2.13 Consulting on the deployment and configuration of Creatio software includes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulting on installation and deployment of Creatio software;</li> <li>• Consulting on configuring Creatio software components (global search, duplicate search, machine learning services, etc.);</li> <li>• Consultations on setting up and operating the update utility;</li> <li>• Consulting on configuring components for basic integrations (telephony, mail).</li> </ul> <p><b>Limitations:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Does not include advice on setting up and operating other software.</li> </ul>									
<p><b>2.14. Рекомендации по оптимизации работы ПО Creatio в инфраструктуре on-site:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Для пакетов поддержки Базовый и Бизнес предоставляется консультация по диагностике производительности ПО Creatio. Анализ и применение решений выполняются Пользователем ПО самостоятельно;</li> <li>• Для пакета поддержки Премиум - анализ и подготовку решений выполняют специалисты Службы поддержки.</li> </ul>	<p><b>2.14 Consultation on the on-site performance and infrastructure diagnostic (on-site)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• For Basic and Business support packages, advice is provided on diagnosing the performance of Creatio software. Analysis and application of solutions are performed by the Software User independently;</li> <li>• For the Premium support package - analysis and preparation of solutions are performed by support specialists.</li> </ul>									
<p><b>2.15. Предоставление новых версий ПО:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Клиенты с типом инсталляции cloud получают обновления автоматически;</li> <li>• Клиентам с типом инсталляции on-site subscription предоставляются автоматизированные сценарии обновления, адаптированные под среду клиента. Обязательным условием предоставления сервиса является получение от клиента обезличенной копии БД;</li> <li>• Клиентам с типом инсталляции on-site доступны инструкции и все необходимые ресурсы для самостоятельной установки каждого обновления.</li> </ul>	<p><b>2.15 Provision of new software versions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clients with installation type cloud receive updates automatically;</li> <li>• On-site subscription clients are provided with automated upgrade scripts tailored to the client's environment. A prerequisite for the provision of the service is to receive an impersonal database copy from the client;</li> <li>• Clients with the on-site installation type have access to instructions and all the necessary resources for self-installation of each update.</li> </ul>									
<p><b>2.16. Предоставление сценариев обновления, учитывающих индивидуальные кастомизации ПО</b> — сервис, который включает в себя подготовку и предоставление автоматизированных сценариев обновления, адаптированных под индивидуальную среду Пользователя ПО. Обязательным условием предоставления сервиса является получение от Пользователя ПО обезличенной копии БД (базы данных).</p>	<p><b>2.16 Individual update scenarios with respect to the individual software customizations</b> - a service that includes the preparation and provision of automated update scripts adapted to the individual environment of the Software User. A prerequisite for the provision of the service is the receipt of an impersonal copy of the database (database) from the Software User.</p>									
<p><b>3. РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ</b></p>	<p><b>3.RULES FOR TECHNICAL SUPPORT</b></p>									
<p>3.1. Службой поддержки утверждена следующая классификация инцидентов:</p>	<p>3.1.Support services has approved the following classification of cases:</p>									
<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="159 1915 207 1937"></th> <th data-bbox="207 1915 893 1937"><b>Приоритеты инцидентов</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="159 1937 207 2049">1</td> <td data-bbox="207 1937 893 2049">ПО полностью неработоспособно. В случае Инцидентов 1-го приоритета рекомендуется использовать более оперативные каналы коммуникаций со службой поддержки.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="159 2049 207 2116">2</td> <td data-bbox="207 2049 893 2116">Невозможно выполнение основных функций ПО и не существуют альтернативных вариантов их выполнения.</td> </tr> </tbody> </table>		<b>Приоритеты инцидентов</b>	1	ПО полностью неработоспособно. В случае Инцидентов 1-го приоритета рекомендуется использовать более оперативные каналы коммуникаций со службой поддержки.	2	Невозможно выполнение основных функций ПО и не существуют альтернативных вариантов их выполнения.	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="893 1915 1497 1937"><b>Case priorities</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="893 1937 1497 2049">Software is fully broken. In the event of 1<sup>st</sup> priority Case it is recommended to use faster communication channels of the support service.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="893 2049 1497 2116">Main functions of software cannot be performed and there are no alternative versions for their performance.</td> </tr> </tbody> </table>	<b>Case priorities</b>	Software is fully broken. In the event of 1 <sup>st</sup> priority Case it is recommended to use faster communication channels of the support service.	Main functions of software cannot be performed and there are no alternative versions for their performance.
	<b>Приоритеты инцидентов</b>									
1	ПО полностью неработоспособно. В случае Инцидентов 1-го приоритета рекомендуется использовать более оперативные каналы коммуникаций со службой поддержки.									
2	Невозможно выполнение основных функций ПО и не существуют альтернативных вариантов их выполнения.									
<b>Case priorities</b>										
Software is fully broken. In the event of 1 <sup>st</sup> priority Case it is recommended to use faster communication channels of the support service.										
Main functions of software cannot be performed and there are no alternative versions for their performance.										

3	Невозможно выполнение вспомогательных функций ПО – вне зависимости от наличия альтернативных вариантов выполнения; или невозможно выполнение основных функций ПО, но существуют альтернативные варианты их выполнения.	Helping functions of software cannot be performed – regardless of availability of alternative versions of performance; or main functions of software cannot be performed but there are alternative versions for their performance.
4	Консультации, а также дефекты (ошибки) ПО, не влияющие на выполнение его функций.	Consultation, as well as defects (errors) of software, having no effect on performance of its functions.

<p>В настоящем пункте:  <b>«Инцидент»</b> - означает любое событие, не являющееся частью стандартной работы ПО, которое привело или может привести к нарушению или снижению качества работы ПО.  <b>«Дефект (ошибка)»</b> - означает ошибку в ПО, вследствие которой ПО ведет себя непредвиденно, или не в соответствии с документацией; а также поддающаяся проверке неоднократная неработоспособность ПО, или сбой ПО, позволяющий Службе поддержки расследовать ошибку и обеспечить функционирование ПО в соответствии с документацией.</p>	<p>In this clause:  <b>“Case”</b> shall mean any event which is not a part of standard software operation and which resulted or can result in malfunction or reduction in the quality of software operation.  <b>“Defect (error)”</b> shall mean an error in software as a result of which software behaves unpredictably or not in accordance with documents; as well as verifiable multiple non-operability of software, or software bug allowing the Support service to go into error and provide software operation in accordance with documents.</p>
--	---

3.2. Техническая поддержка предоставляется Службой поддержки согласно следующему графику:	3.2. Technical support is provided by the Support service according to the following schedule:
---	--

Timing specifications for provision of technical support services			
	Basic	Business	Premium
Operating hours (UTC +03:00, Moscow)	9 am – 6 pm (Monday – Friday)	9 am – 6 pm (Monday – Sunday)	24x7
Maximum response time (1 <sup>st</sup> priority cases)	4 hours	1 hour	30 minutes
Maximum response time (2 <sup>nd</sup> – 4 <sup>th</sup> priority cases)	8 hours	4 hours	2 hours

Временные характеристики предоставления сервисов технической поддержки			
	Базовый	Бизнес	Премиум
Время предоставления (UTC +03:00, Москва)	9:00 – 18:00 (Пн. – Пт.)	9:00 – 18:00 (Пн. – Вс.)	24x7
Максимальное время реакции (инциденты с первым приоритетом)	4 часа	1 час	30 минут
Максимальное время реакции (2-4 приоритет)	8 часов	4 часа	2 часа

Время и процедура разрешения инцидентов для Премиум пакета			
Приоритет	Максимальное время реакции	Гарантированное время разрешения	Процедура
1	30 минут	2 часа	Инцидент полностью устранен или работа ПО восстановлена таким образом, что приоритет инцидента понижен до уровня 3 или 4
2	2 часа	2 рабочих дня	
3	2 часа	10 рабочих дней	Срок может определяться индивидуально путем согласования между ответственными представителями сторон
4	2 часа	20 рабочих дней	

Time and procedure for resolving cases for Premium package			
Priority	Maximum response time	Guaranteed resolving time	Procedure
1	30 minutes	2 hours	The case is fully eliminated or software operation is restored in such a way that case priority is downgraded to 3 or 4
2	2 hours	2 business days	
3	2 hours	10 business days	Term can be defined individually as agreed by designated representatives of the parties
4	2 hours	20 business days	

<p>3.3. Заявка на сервисы согласно с обусловленным в Сертификате пакетом поддержки, должна быть оформлена одним из следующих образов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• письмом электронной почты на адрес Службы поддержки: (<a href="mailto:support@creatio.com">support@creatio.com</a>);</li> <li>• по телефону +7 (495) 280-16-80, если это обусловлено избранным Пользователем пакетом технической поддержки;</li> <li>• в личном кабинете на портале Creatio Success Portal <a href="https://success.creatio.com/">https://success.creatio.com/</a></li> </ul> <p>Заявка должна быть оформлена исключительно от имени авторизованного со стороны Заказчика лица и содержать:</p>	<p>3.3. Service request according to support package specified in the Certificate must be made in one of the following ways:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• by e-mail to the Support service address: (<a href="mailto:support@creatio.com">support@creatio.com</a>);</li> <li>• by phone +7 (495) 280-16-80, if it is determined by the technical support package chosen by the User;</li> <li>• in personal cabinet on the portal Creatio Success Portal <a href="https://success.creatio.com/">https://success.creatio.com/</a></li> </ul> <p>Request must be made exclusively on behalf of the person authorised by the Customer and contain:</p> <p>a) in case of provision of consultation – clear questions;  b) in case of detection of the defects/errors – according to pattern below:</p>
--	--

<p>а) в случае предоставления консультации – четко поставленные вопросы; б) в случае обнаружения дефектов/ошибок – согласно шаблона ниже:</p>	
<p><b>Название</b></p> <p>Последовательность действий, которую необходимо выполнить для повторного воспроизведения дефекта/ошибки</p> <p>Комментарии, скриншоты, ссылки на видео, другая дополнительная информация</p> <p>Для лицензий с типом инсталляции Cloud: Браузер, ОС ПК Пользователя</p> <p>Для лицензии с типом инсталляции on-site: Продукт и версия</p>	<p><b>Name</b></p> <p>Sequence of actions which must be done for repeat of the defect/error*</p> <p>Comments, screenshots, links to video, other additional information</p> <p>For licenses with Cloud installation type: Browser, OS of the User's PC</p> <p>For licenses with on-site installation type: Product and version</p> <p><b>Значение/ Meaning</b></p> <p>Например: / For example: Перейти в раздел "Продажи". Открыть карточку любой продажи. Перейти на вкладку "Файлы и ссылки" и нажать на кнопку "Добавить файл". Выбрать файл ("Полная презентация системы.pptx"). Система отображает сообщение об ошибке: "Ошибка загрузки файла". / For example: Go to section "Sales". Open card of any sale. Go to the tab "Files and links" and press "Add file". Select file ("Full presentation of system.pptx"). System shows error: "File download error".</p> <p>Например: IE 11/ For example: IE 11</p>
<p>3.4. Заявки на предоставление сервисов принимаются от авторизованных лиц Пользователя ПО, определенных в Договоре поставки и Спецификациях к нему.</p>	<p>3.4.Requests for provision of services are accepted from authorised persons of Software user specified in the Supply agreement and Specifications to it.</p>
<p>3.5. Пользователь ПО может иметь не более того количества авторизованных лиц одновременно, которое предусмотрено соответствующим пакетом технической поддержки. Пользователь ПО имеет право назначить новое авторизованное лицо путем направления сообщения, в котором должны содержаться контактные данные нового авторизованного лица, по адресу электронной почты Службы поддержки, указанной в п. 3.3. этих Условий.</p>	<p>3.5. The software user can have no more than the number of authorized persons at the same time, which is provided for by the corresponding technical support package. Software user is entitled to appoint a new authorized person by sending a message with contact details of a new authorized person to e-mail address of the Support service stated in p.3.3 of these Terms.</p>
<p>3.6. Обязательства Пользователя ПО:</p>	<p>3.6.Software user responsibilities:</p>
<p>3.6.1. По требованию Службы поддержки исправлять обстоятельства, которые угрожают качеству и своевременности предоставления сервисов: - Несвоевременное предоставление Службе поддержки информации, необходимой для получения сервисов технической поддержки; - Невозможность участия в работе с дефектами и инцидентами необходимых сотрудников со стороны Пользователя ПО в связи с отпуском, командировкой, и т.п.;</p>	<p>3.6.1To overcome circumstances which endanger the quality and timeliness of provision of services by request of the Support service: - Untimely delivery of information required for getting technical support services to the Support service; - Inability of the corresponding employees of the Software user to participate in work with defects and cases due to vacation, business trip, etc.;</p>
<p>3.6.2. Служба поддержки не несет ответственность за несоблюдение сроков и качества сервисов, которые были несвоевременно оказанные в результате несоблюдения Пользователем ПО условий, указанных в п. 3.6.1. данных Условий.</p>	<p>3.6.2.Support service shall not be liable for a failure to meet the terms and quality of services which were provided untimely as a result of non-observance of the conditions stated in p.3.6.1 of these Terms by the Software user.</p>
<p>3.6.3. Несвоевременным предоставлением документов и другой информации считается предоставление такой информации Пользователем позже чем через 48 часов с момента получения сообщения о доставке Пользователю ПО информационного запроса Службы поддержки по электронной почте. Направление информационного запроса Службы поддержки по электронной почте с уведомлением о доставке на адрес электронной почты Пользователя ПО, имеет юридическую силу запроса, осуществленного в письменной форме. Подтверждением отправки такого запроса является</p>	<p>3.6.3.Poorly timed presentation of the documents and other information shall mean presentation of such information by the User later than 48 hours upon receipt of a notice on delivery of information request of the Support service to the Software user by e-mail. Forwarding of information request of the Support service by e-mail with confirmation of delivery to the Software user's e-mail address shall have legal force of a written request. Confirmation of sending such request is a text of electronic message and delivery notification.</p>

<p>текст электронного уведомления и уведомление о доставке.</p>	
<p>3.7. Служба поддержки оставляет за собой право отказаться от предоставления сервисов в случае:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Если обращение поступило не от авторизованного лица Пользователя ПО;</li> <li>• Если проблема обусловлена нетрудоспособностью оборудования Пользователя ПО или отсутствием удаленного доступа, при этом Пользователь ПО не устраняет нетрудоспособность оборудования и / или не предоставляет удаленный доступ.</li> <li>• Инцидент возникает на версии ПО ниже N-1 последнего релиза. Где N — текущий крупный (мажорный) релиз. Например, если текущей официальной версией является 7.16.3.1485, тогда N = 7.16. Для устранения Инцидента рекомендуемым решением является обновление версии ПО до последнего релиза</li> </ul>	<p>3.7.Support service reserves the right to refuse to provide the services in case:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• If the request was received not from the authorised person of the Software user;</li> <li>• If the problem is caused by a failure of equipment of the Software user or absence of remote access and the Software user does not repair a failure of equipment and/or does not provide a remote access.</li> <li>• The incident occurs on software version lower than N-1 of the latest release. Where N is the current major release. For example, if the current official release is 7.16.3.1485, then N = 7.16. To eliminate the Incident, the recommended solution is to update the software version to the latest release.</li> </ul>
<p>3.8. Служба поддержки отвечает на вопросы Пользователя ПО в период времени согласно с приобретенным пакетом поддержки. В случае невозможности ответа в оговоренный период времени по вине Пользователя ПО, Служба поддержки сообщает Пользователю ПО новый период времени, в течении которого будет возможность предоставить ответ.</p>	<p>3.8.Support service responds to the Software user's questions during the period of time specified in the purchased service package. In case of inability to respond within the agreed period by the fault of the Software user, Support service reports a new period of time to the Software user during which it will be possible to give the respond.</p>
<p>3.9. Служба поддержки не предоставляет дополнительные сервисы, которые могут понадобиться при предоставлении новых версий ПО за исключением сервисов, описанных в Разделе 2 данных Условий.</p>	<p>3.9.Support service does not provide additional services that may become necessary during provision of new software versions, except for the services specified in Article 2 of these Terms.</p>
<p>3.10. Служба поддержки может выступать исключительно как Первая линия поддержки для Инцидентов, которые относятся к приложениям/ПО, размещенным на сайте <a href="http://www.marketplace.creatio.com">www.marketplace.creatio.com</a>, а именно – осуществлять прием Инцидента от Пользователя ПО, и передачу такого Инцидента правообладателю/производителю такого приложения. Рассмотрение, предоставление реакции и решения Инцидента осуществляются в соответствии с условиями технической поддержки, определенных правообладателем Приложения и размещенных на странице такого Приложения на сайте <a href="http://www.marketplace.creatio.com">www.marketplace.creatio.com</a>.</p>	<p>3.10.Support service can act only as a First line of support for the cases related to applications available on the website <a href="http://www.marketplace.creatio.com">www.marketplace.creatio.com</a>, in particular – receiving a case from the Software user and passing this case to the rights holder of such Application. Consideration, response and solution to the case are carried out according to terms of the technical support specified by the rights holder of Application and available on the web page of such Application on the website <a href="http://www.marketplace.creatio.com">www.marketplace.creatio.com</a>.</p>
<p>3.11. Если иное не предусмотрено Договором, Стороны согласовали, что:</p> <p>(i) все денежные обязательства по Договору и Спецификациям к нему не подлежат отмене, а уплаченные суммы не подлежат возврату;</p> <p>(ii) односторонний отказ Пользователем ПО от Договора (исполнения Договора) полностью или частично не допускается</p>	<p>3.11. Unless otherwise provided by the Agreement, the Parties agreed that:</p> <p>(i) all monetary obligations under the Agreement and its Specifications are non-cancellable, and the amounts paid are non-refundable;</p> <p>(ii) unilateral refusal by the Software User from the Agreement (execution of the Agreement) in whole or in part is not allowed</p>