

Умови надання технічної підтримки ПЗ сімейства Creatio (Версія 1.1. від 24 лютого 2020 року)

1. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

- 1.1. **«Програмне забезпечення»** (далі – ПЗ) - програми для електронно-обчислювальних машин (ЕОМ), представлені в об'єктивній формі як сукупність даних і команд, призначених для функціонування ЕОМ та інших комп'ютерних пристроїв в цілях отримання певного результату, включаючи породжувані ними аудіовізуальні відображення, а також їх оновлення.
- 1.2. **«Договір поставки»** - договір між користувачем ПЗ та уповноваженою особою правовласника ПЗ, щодо поставки Сертифікатів технічної підтримки ПЗ.
- 1.3. **«Умови надання технічної підтримки»** (далі – Умови) - порядок та обсяг надання сервісів з технічної підтримки ПЗ, встановлений правовласником ПЗ
- 1.4. **«Служба підтримки»** – особа, уповноважена правовласником ПЗ здійснювати технічну підтримку ПЗ;
- 1.5. **«Користувач ПЗ»** – особа, яка відповідно до умов укладеної Ліцензійної угоди, отримала права на використання ПЗ, та придбала Сертифікат на технічну підтримку;
- 1.6. **«Сертифікат»** - документ, що підтверджує право Користувача ПЗ на отримання технічної підтримки від виробника програмного забезпечення або його партнера.

2. ПРЕДМЕТ ТЕХНІЧНОЇ ПІДТРИМКИ

- 2.1. Служба підтримки, відповідно до умов Сертифікату, через засоби віддаленого доступу здійснює технічну підтримку ПЗ, зазначеного у Сертифікаті. Користувач не може використовувати одночасно різні пакети технічної підтримки щодо ПЗ.
- 2.2. В межах обраного Користувачем пакета технічної підтримки, Служба підтримки здійснює наступні сервіси:

Сервіс	Пакет підтримки		
	Базовий	Бізнес	Преміум
Необмежена кількість звернень	+	+	+
Консультації з інсталяції та налаштування ПЗ	+	+	+
Консультації з функціональних можливостей ПЗ	+	+	+
Консультації з налаштування (за допомогою користувацьких засобів та засобів аналітика)	+	+	+
Консультації з конфігурації та розробки на платформі Creatio (згідно з п.1.4.)	-	+	+
Виявлення дефектів ПЗ і їх передача для усунення	+	+	+
Надання нових версій і критичних патчів ПЗ	+	+	+
Доступ до персонального кабінету - Customer Success Portal	+	+	+
Доступ до бази знань Creatio Community	+	+	+
Offline підтримка (e-mail, Customer Success Portal, Creatio Community)	+	+	+
Online підтримка (консультації по телефону, чат, віддалене підключення)	-	+	+
Управління пріоритетами	-	-	+
Надання Customer Success Manager	-	-	+

- 2.3. В рамках надання технічної підтримки Службою підтримки **не** надаються консультації з усіх інших питань, включаючи, але не обмежуючись:

- Навчання Користувачів ПЗ;
- Консультації з бізнес-впровадження ПЗ;
- Консультації зі створення алгоритмів, моделей і структур даних;
- Консультації з роботи інших програмних продуктів.

- 2.4. Консультації з конфігурації і розробки на платформі Creatio:

- Надаються тільки співробітникам Користувача ПЗ, які пройшли сертифікацію з розробки на платформі Creatio;
- Включають в себе виключно консультації зі стандартної конфігурації ПЗ, API і можливостей налаштування стандартними вбудованими інструментами.
- Не включають в себе консультації з функціональності, розробленого Користувачем ПЗ самостійно, налаштування його коду, відповідей на інші питання, не пов'язані зі стандартними можливостями ПЗ по налаштуванню.

3. РЕГЛАМЕНТ НАДАННЯ ТЕХНІЧНОЇ ПІДТРИМКИ

- 3.1. Службою підтримки затверджена наступна класифікація інцидентів:

Пріоритети інцидентів	
1	ПЗ є повністю неприцездатним. У разі інцидентів 1-го пріоритету рекомендується використовувати «online» канали комунікацій зі Службою підтримки.

2	Неможливе виконання основних функцій ПЗ і не існують альтернативні варіанти їх виконання.
3	Неможливе виконання допоміжних функцій ПЗ – незалежно від існування альтернативних варіантів їх виконання; або неможливе виконання основних функцій ПЗ, але існують альтернативні варіанти їх виконання.
4	Консультації, а також дефекти (помилки) ПЗ, що не впливають на виконання його функцій.

У цьому пункті:

«Інцидент» - означає будь-яку подію, яка не є частиною стандартної роботи ПЗ, яка призвела або може призвести до порушення або зниження якості роботи ПЗ.

«Дефект (помилка)» - означає будь-яку функціональну помилку в ПЗ, внаслідок якої ПЗ поводить себе непередбачено, або не функціонує відповідно до документації; а також можливо перевірити неодноразово неприцездатність ПЗ, або збій ПЗ, що дозволяє Службі підтримки розслідувати помилку і забезпечити функціонування ПЗ відповідно до документації.

3.2. Технічна підтримка надається Службою підтримки за наступним графіком:

Часові характеристики надання сервісів з технічної підтримки			
	Базовий	Бізнес	Преміум
Години надання підтримки (GMT +02:00, Київ)	9:00 – 18:00 (Пн. – Пт.)	9:00 – 18:00 (Пн. – Нд.)	24x7
Максимальний час реакції (інциденти з високим пріоритетом)	4 години	1 година	30 хвилин
Максимальний час реакції (2-4 пріоритет)	8 годин	4 години	2 години

Час та процедура вирішення інцидентів для Преміум пакету			
Пріоритет	Максимальний час реакції	Гарантований час вирішення	Процедура
1	30 хвилин	2 години	Інцидент повністю усунуто або робота ПЗ відновлена таким чином, що пріоритет інциденту знижено до рівня 3 або 4
2	2 години	2 робочих дня	
3	2 години	10 робочих днів	Строк може визначатися індивідуально шляхом узгодження між відповідальними представниками сторін
4	2 години	20 робочих днів	

3.3. Заявка на сервіси згідно з обумовленим у Сертифікаті пакетом технічної підтримки, повинна бути оформлена наступним чином:

- за допомогою електронної пошти, шляхом відправки листа на адресу Служби підтримки: (support@creatio.com);
- за телефоном +38 (044) 363-31-33, якщо це обумовлено обраним Користувачем ПЗ пакетом технічної підтримки;
- і в особистому кабінеті на порталі Customer Success Portal <https://success.terrasoft.ua/>

Заявка повинна бути оформлена виключно від імені авторизованої зі сторони Користувача ПЗ особи і містити:

- а) у разі надання консультації - чітко поставлені питання;
- б) у разі виявлення дефектів / помилок - згідно з шаблоном нижче:

Назва	Значення
Послідовність дій, яку необхідно виконати для повторного відтворення дефекту / помилки *	Наприклад: Перейти в розділ "Продажі". Відкрити картку будь-якого продажу. Перейти на вкладку "Файли та посилання" і натиснути на кнопку "Додати файл". Вибрати файл ("Повна презентація системи.pptx"). Система відображає повідомлення про помилку: "Помилка завантаження файлу".
Коментарі, скріншоти, посилання на відео, інша додаткова інформація Для ліцензій з типом інсталяції Cloud: Браузер *	Наприклад: IE 11
Для ліцензій з типом інсталяції on-site: Продукт та версія*	

3.4. Заявки на сервіси приймаються від авторизованих осіб користувача ПЗ, визначених у Договорі поставки та Специфікаціях до нього.

3.5. Користувач ПЗ має право призначити нову авторизовану особу шляхом направлення повідомлення, в якому містяться контактні дані нової авторизованої особи, на адресу електронної пошти Служби підтримки, зазначену у п. 3.3. цих Умов.

3.6. Зобов'язання Користувача ПЗ:

3.6.1. На вимогу Служби підтримки усувати обставини, які загрожують якості та своєчасності надання сервісів:

- Несвоєчасне надання Службі підтримки інформації необхідної для отримання сервісів технічної підтримки;
 - Неможливість участі в роботі з дефектами та інцидентами необхідних співробітників з боку Користувача ПЗ у зв'язку з відпусткою, відрядженням тощо.
- 3.6.2. Служба підтримки не несе відповідальність за недотримання строків і якості сервісів, які були несвоєчасно надані в результаті недотримання Користувачем ПЗ умов вказаних в п. 3.6.1.
- 3.6.3. Несвоєчасним наданням документів та іншої інформації вважається надання такої інформації Замовником пізніше ніж за 48 годин з моменту отримання повідомлення про доставку Користувачу ПЗ інформаційного запиту від Служби підтримки на електронну пошту. Направлення інформаційного запиту Служби підтримки на електронну пошту з повідомленням про доставку на адресу електронної пошти Користувача ПЗ, має юридичну силу запиту, здійсненого у письмовій формі. Підтвердженням відправки такого запиту є текст електронного повідомлення і повідомлення про доставку.
- 3.7. Служба підтримки залишає за собою право відмовитися від надання сервісів у разі:
- Якщо проблема не може бути вирішена протягом розумного строку (оговорюється індивідуально для окремих інцидентів) за допомогою електронної пошти та / або телефону;
 - Якщо запит надійшов не від авторизованої особи Користувача ПЗ;
 - Якщо проблема обумовлена непрацездатністю обладнання Користувача ПЗ або відсутністю віддаленого доступу, при цьому Користувач ПЗ не усуває непрацездатність обладнання та / або не надає віддалений доступ.
- 3.8. Служба підтримки відповідає на питання Користувача ПЗ у строк згідно з придбаним пакетом підтримки. У разі неможливості відповіді в обумовлений строк вини Користувача ПЗ, Служба підтримки повідомляє Користувачу ПЗ новий строк, коли Служба підтримки матиме можливість надати відповідь.
- 3.9. Служба підтримки не надає додаткові сервіси, які можуть знадобитися при наданні нових версій ПЗ за винятком сервісів, описаних в п.2.2 цих Умов.
- 3.10. Служба підтримки може виступати виключно як Перша лінія підтримки для інцидентів, що стосуються додатків/ПЗ, розміщених на сайті www.marketplace.terrasoft.ua, а саме – прийом інциденту від Користувача ПЗ, та передача такого інциденту правласнику/виробнику такого додатку, розгляд, надання реакції та вирішення інциденту здійснюється відповідно до умов технічної підтримки, визначених правласником Додатку, та розміщених на сторінці такого Додатку на сайті www.marketplace.terrasoft.ua.
- 3.11. Якщо інше не передбачено Договором поставки, Сторони узгодили, що:
- (i) всі грошові зобов'язання за Договором поставки і Специфікаціям до нього не підлягають скасування, а сплачені суми не підлягають поверненню,
 - (ii) одностороння відмова Замовником від Договору поставки (виконання Договору поставки) повністю або частково не допускається.