



ПОСЛУГИ ТА УМОВИ РОЗШИРЕНОЇ ТЕХНІЧНОЇ ПІДТРИМКИ ЛІЦЕНЗОВАНИХ ПРОГРАМНИХ ПРОДУКТІВ КОМПАНІЇ ВЕРІДІЯ

Даний документ містить розділи:

Термінологія

1. Умова надання послуг технічної підтримки
2. Подання заявки
3. Графік роботи
4. Обов'язки служби технічної підтримки
5. Пріоритети, терміни реагування та відновлення працездатності
6. Розширена технічна підтримка НЕ включає
7. Обмеження
8. Додаткові умови надання підтримки Вендором
9. Оновлення

Термінологія

Інцидент — нештатна ситуація, яка не є частиною нормального функціонування програмного продукту, пов'язана з втратою/можливістю втрати або зниженням якості функціонування продукту.

ПП – «Програмні продукти», ліцензійні програмні продукти ТОВ «Верідія» (далі по тексту – «Вендор»), надані у користування за відповідним договором.

DB — база даних або Database.

Віддалений доступ — надання віддаленого доступу (VPN) до інфраструктури Замовника та встановлених ПП Вендора.

Гаряча лінія — прямий зв'язок зі спеціалістами підтримки за допомогою особистого кабінету на платформі Helpdesk або, у виключних випадках, електронною поштою.

Оновлення ПП - означають нову, вдосконалену версію ПП, яка може включати: виправлення помилок і багів, додавання нових функцій і можливостей, оновлення систем безпеки, оптимізацію роботи програмного забезпечення тощо.

Технічна підтримка - це професійний сервіс із обслуговування Програмного забезпечення, який надається Вендором або уповноваженим (сертифікованим) Вендором Партнером з метою забезпечення стабільної роботи ПП, отримання Оновлень тощо, згідно з умовами угоди про технічну підтримку, укладеної з Замовником.

Умова про рівень сервісу (SLA) — це офіційний договір між Вендором та Замовником або Партнером, що визначає стандарти якості послуг, доступність, час реакції на інциденти та відповідальність за невиконання зобов'язань.

Перша лінія підтримки — це початковий етап взаємодії з Замовником, що займається оперативним прийманням, реєстрацією, класифікацією та вирішенням 60–90% типових



інцидентів (проблеми з доступом, прості налаштування, проблеми інфраструктури, не пов'язані з ПП). Складні, нетипові та адресні інциденти фахівці першої лінії підтримки передають на вищі рівні.

Ставки «time and materials» (T&M, "Час та матеріали") — це модель оплати, при якій Замовник відшкодовує Вендору фактичні витрати на роботу (погодинна/денна ставка фахівців) та супутні матеріали. Ця модель забезпечує високу гнучкість проєкту, дозволяючи змінювати обсяг робіт та пріоритети без перепідписання контракту, що є ідеальним для довгострокових чи невизначених завдань.

Ліцензійний сертифікат - це офіційний юридичний документ або електронний запис, виданий Вендором, що засвідчує право Замовника на використання конкретної копії ПП. Сертифікат підтверджує легальність Ліцензії, кількість ліцензій, термін дії ліцензії та є основою для Технічної підтримки.

Замовник — кінцевий користувач, юридична особа, яка безпосередньо використовує Ліцензії та ПП для вирішення своїх завдань, не займається його розробкою чи технічною підтримкою.

1. Умова надання послуг технічної підтримки

- 1.1. Придбання Технічної підтримки є обов'язковою умовою використання Ліцензій ПП Замовником.
- 1.2. Умовою надання послуг Технічної підтримки Замовнику є своєчасна закупівля Технічної підтримки на весь наявний у Замовника пакет Ліцензій ПП Вендора.
- 1.3. Перелік, термін дії Ліцензій та Технічної підтримки до них підтверджується Ліцензійним сертифікатом, який може містити Ліцензійний ключ Ліцензії, інформацію про кількість ліцензій, дати початку та закінчення дії ліцензій (строк дії), дати початку та закінчення дії Технічної підтримки, а також інформацію про довірених (уповноважених) осіб Замовника та їх контактні дані.
- 1.4. Після закінчення Строку дії Технічної підтримки, Замовник автоматично втрачає право на Технічну підтримку, якщо Замовником не було придбано Технічну підтримку на наступний період використання (подовжено).
- 1.5. Протягом періоду надання послуг Технічної підтримки конкретної версії ПП, зобов'язання Вендора обмежені останнім оновленням зазначеного ПП. З моменту оголошення Вендором про припинення підтримки конкретної версії ПП, він забезпечує підтримку ПП останньої оновленої версії та версій не пізніше 6 (шести) місяців з моменту оголошення про припинення підтримки ПП.
- 1.6. Вендор може надавати послуги з розробки додаткового функціоналу чи інтеграції, на підставі технічного завдання, погодженого з Замовником та згідно зі ставками «time and materials», передбаченими Вендором для таких послуг, за умови, що це погоджено між сторонами і підтверджено офіційним додатковим замовленням Замовника.

2. Подання заявки

- 2.1. При виникненні інциденту з ПП Вендора, Замовнику необхідно оформити письмову заявку у службу підтримки Вендора, шляхом:
 - створення заявки в особистому кабінеті на платформі Helpdesk (<https://helpdesk.veridia.com.ua>), використовуючи для цього обліковий запис, вказаний в Ліцензійному сертифікаті;

- відправки листа на електронну адресу, вказану у Ліцензійному Сертифікаті, якщо неможливо подати через платформу Helpdesk.
- 2.2. При оформленні письмової заявки, Замовнику необхідно додати наступну інформацію:
- повний і чіткий текстовий опис інциденту;
 - скріншот інциденту (при наявності);
 - файли фіксації подій (log-files) ПП за період інциденту;
 - час та дату виникнення інциденту
 - назву ПП та його версію;
 - зазначити в якого агента/групи агентів/телефонної лінії, тощо, спостерігається інцидент;
 - зазначити чи і які роботи проводились на стенді, де розгорнуті ПП;
 - вказати один з можливих пріоритетів інциденту, згідно з даними Умовами.
- 2.3. Всі консультації по інциденту надаються довіреній (уповноваженій) особі Замовника, зазначеній в Ліцензійному Сертифікаті.

3. Графік роботи.

- 3.1. Служба технічної підтримки Вендора працює за наступним графіком:
Дні: Понеділок – П'ятниця.
Час: 09:00 – 18:00 (Часовий пояс GMT+2, якщо інше не передбачено Угодою).
Вихідні: Субота, неділя та державні свята.
- 3.2. Графік роботи служби технічної підтримки Вендора може бути змінений залежно від умов стандартів дотримання сервісу (SLA), пріоритетів інцидентів та термінів реагування на них, погоджених сторонами та затверджених у договорі надання розширеної підтримки.

4. До обов'язків служби технічної підтримки входить:

- 4.1. Вирішення інцидентів в режимі встановлених пріоритетів і узгоджених термінів реагування на них, з урахуванням критичності інциденту та впливу на функціональні процеси Замовника;
- 4.2. Аналіз виявленої помилки на ресурсах Замовника, за умови надання Замовником віддаленого доступу фахівцям відділу підтримки до серверів з ПП та самого ПП;
- 4.3. виправлення виявлених помилок ПП, надання версії ПП з виправленнями помилок в роботі ПП - за умови надання Замовником віддаленого доступу фахівцям відділу підтримки до серверів з ПП;
- 4.4. Консультування з питань конфігурації та функціонування ПП;
- 4.5. Підтримка «гарячої лінії», здійснюється через комунікацію в особистому кабінеті Helpdesk або обміном повідомленнями на адресу електронної пошти, зазначеної в сертифікаті;
- 4.6. Дистанційне надання (шляхом розміщення образів ПП на сховищі, яке виділено для Замовника Вендором, або передачею образів на сховище Замовника) стандартного оновлення версії ПП, яке може (на розсуд Вендора) містити вдосконалення ПП.
- 4.7. Дії Вендора будуть залежати від характеру і ступеня конкретного інциденту та включати розумні зусилля для її виправлення. Якщо Замовник не зможе продовжити свою діяльність через помилки в роботі ПП, Вендор, як мінімум, надасть тимчасове рішення, виконає розумну спробу аварійного обходу цієї помилки в найкоротші терміни, після надання Замовником достатніх технічних і функціональних деталей помилки та необхідних доступів.

5. Пріоритети, терміни реагування та відновлення працездатності.

- 5.1. **Визначення пріоритету.** При реєстрації запиту до служби технічної підтримки Замовник самостійно визначає рівень пріоритетності інциденту. У разі виникнення труднощів із класифікацією, Замовник може звернутися за консультацією до спеціаліста першої лінії підтримки.
- 5.2. **Пріоритет за замовчуванням.** Якщо представник Замовника не вказав пріоритет під час створення заявки, такому інциденту автоматично присвоюється пріоритет «Нормальний».
- 5.3. **Зміна пріоритету.** Сторони мають право переглянути рівень пріоритетності інциденту (як підвищити, так і знизити його) у процесі роботи, залежно від фактичного впливу проблеми на бізнес-процеси та етапів її вирішення.
- 5.4. **Класифікація пріоритетів.**
- 5.4.1. **Високий (Критичний):** Повне порушення роботи Програмного продукту (ПП), ключові функції недоступні:
- Критичний вплив на основні бізнес-операції Замовника.
 - Загроза безперервності бізнесу або ризик значних фінансових втрат.
 - Ризик репутаційних втрат.
 - **Умова:** Замовник готовий надавати доступи, підтримку та ресурси у режимі 24/7 для якнайшвидшого вирішення інциденту.
- 5.4.2. **Нормальний:** Часткове порушення роботи ПП, функціональність обмежена, але не заблокована, може вплинути на виконання частини бізнес-операцій компанії:
- Вплив на окремі бізнес-процеси без загрози зупинки бізнесу.
 - Відсутні ризики значних фінансових або репутаційних втрат.
 - **Умова:** Робота над інцидентом ведеться в межах стандартного робочого часу Замовника та Вендора.
- 5.4.3. **Низький (Консультаційний):** ПП працює у штатному режимі. Запит стосується отримання роз'яснень або додаткової інформації:
- Питання щодо використання стандартного функціоналу.
 - Запити на оновлення, зміну конфігурацій або модернізацію ПП.
 - Запити на зміну конфігурації ресурсів, на яких встановлено ПП.

5.5. Рівень обслуговування (SLA):

Пріоритет	Час реакції, робочі години**	Орієнтовний час відновлення працездатності*
Високий	1 година	8 робочих годин*
Нормальний	4 години	10 робочих днів*
Низький	до 24 годин	30 робочих днів*

* Розрахунок часу відновлення починається з моменту отримання Вендором повного віддаленого доступу до обладнання та ПП Замовника.

** Час реакції служби технічної підтримки Вендора може бути змінений залежно від умов стандартів дотримання сервісу (SLA), пріоритетів інцидентів та термінів реагування на них, погоджених сторонами та затверджених у договорі надання розширеної підтримки.

6. Розширена технічна підтримка НЕ включає:

- 6.1. Удосконалення ПП, а саме, доопрацювання функціоналу ПП згідно з додатковими (які не включені в базовий функціонал або початкове технічне завдання) побажаннями Замовника, якщо інше не погоджено сторонами і не закріплено в угоді надання розширеної підтримки;
- 6.2. Навчання та підготовку персоналу;
- 6.3. Зміна налаштувань ПП;
- 6.4. Виправлення помилок, викликаних не відповідним використанням ПП згідно з наданою документацією до ПП або використанням комп'ютерного обладнання, або програмного забезпечення, які не підтримуються ПП згідно з наданими специфікаціями, зазначеним у відповідній до ПП програмної документації, або використання будь-якої не підтримуваної Вендором версії ПП;
- 6.5. Підтримку працездатності Баз Даних (Database, DB), включаючи реплікацію і відновлення DB;
- 6.6. Налаштування ПК, устаткування, локальних мереж, ПП інших розробників;
- 6.7. Роботи щодо внесення змін, проведення міграції, установки, інтеграції, тестування та інші додаткові послуги, необхідні Замовнику для впровадження нових версій ПП, якщо інше не погоджено сторонами і не закріплено в угоді надання розширеної підтримки;
- 6.8. Налаштування систем моніторингу, в тому числі за серверними ресурсами та ПП, встановленими у Замовника.

Такі послуги замовляються та сплачуються Замовником окремо.

7. Обмеження:

- 7.1. Надання послуг розширеної технічної підтримки передбачає обов'язкову наявність діючої стандартної технічної підтримки для всіх ліцензій, наявних у Замовника.
- 7.2. Наявність першої лінії підтримки у Замовника, відповідальної за сортування заявок та опрацювання інцидентів, не пов'язаних з роботою програмного забезпечення Вендора є обов'язковою умовою надання послуг розширеної підтримки Вендором.
- 7.3. Процедура віддаленого доступу узгоджується в письмовій формі між Вендором і Замовником. Вендор не несе відповідальності за затримку усунення помилки в роботі ПП, якщо затримка виникла у зв'язку з несвоєчасним наданням, неможливістю використання або ненадійністю віддаленого доступу до ПП;
- 7.4. Вендор звільняється від відповідальності за невиконання або неналежне виконання послуг з технічного обслуговування в разі дії непереборної сили, а саме:
 - 7.4.1. повінь, землетрус, шторм, осідання ґрунту, цунамі, інші стихійні лиха природи, епідемії;
 - 7.4.2. пожежі, вибухи, виходи з ладу чи ушкодження машин і обладнання;
 - 7.4.3. страйки, саботаж, локаут і інші непередбачені зупинки на виробництві;
 - 7.4.4. оголошена чи неоголошена війна, інші військові дії, революція, масові заворушення, страйки, піратство;
 - 7.4.5. законні або незаконні дії органів державної влади або управління і їх структурних підрозділів, які перешкоджають виконанню договору (наприклад, ембарго на експорт / імпорт, валютні обмеження та ін.);
 - 7.4.6. інші обставини, які не залежать від Сторін, якщо ці обставини безпосередньо вплинули на виконання даного Договору.
- 7.5. Наявність та тривалість обставин непереборної сили підтверджується Торгово-промисловою палатою України.



8. Додаткові умови надання підтримки Вендором:

- 8.1. Пакети технічної підтримки купуються на строк не менше одного року на весь обсяг продуктів, якими володіє клієнт. Придбання підтримки на частину продуктів не допускається.
- 8.2. Під терміном «рік» слід розуміти період у 365 календарних днів.
- 8.3. Під час придбання технічної підтримки клієнт повинен володіти чинними ліцензіями на весь виданий обсяг ПП.

9. Оновлення.

- 9.1. Час від часу Вендор може надавати оновлення, модернізації, патчі, виправлення помилок та інші модифікації для поліпшення ПП («Оновлення»). Замовнику може знадобитися встановити Оновлення щоб продовжувати використовувати ПП.
- 9.2. Під Оновленням мається на увазі безкоштовне надання ліцензій на нові версії продуктів. Оновлення не включає робіт Вендора (крім консультаційних послуг), які можуть бути пов'язані з установкою, налаштуванням та тестуванням оновлення.