



Соглашение об уровне обслуживания

1. Общие положения

1.1. Настоящее Соглашение об уровне обслуживания (далее - Соглашение) определяет условия и порядок предоставления подписки на обновления, а также оказание услуг по технической поддержке программных продуктов Общества с ограниченной ответственностью «Кодмастер» (далее совместно - Сервисы).

1.2. Сервисы предоставляются в соответствии с настоящим Соглашением, а также договором, заключенным между ООО «КДМ» (далее - Производитель) и партнером Производителя или конечным пользователем (далее - Пользователь) В случае возникновения противоречий между условиями настоящего Соглашения и Договора, приоритет отдается положениям Договора.

1.3. Пользователю предоставляется сертификат, позволяющий его владельцу в течение периода, указанного в сертификате, право на получение одного из Сервисов в отношении указанного в нем программного продукта (далее - Продукт). Сертификат может предоставляться как в электронной форме, так и на бумажном носителе.

1.4. Взаимодействие в рамках предоставления Сервисов, осуществляется через портал обновлений и технической поддержки, расположенный по адресу <https://portal.codemaster.pro/> (далее - Портал).

2. Доступ к Порталу.

2.1. Для получения доступа к Порталу Пользователю необходимо направить запрос на электронную почту support@codemaster.pro с указанием следующей информации:

- Номера сертификатов на получение Сервисов и/или номер лицензии на Продукт (при условии включения подписки на обновления в стоимость лицензии);
- Наименование Пользователя (организационно правовая форма и наименование юридического лица, наименование индивидуального предпринимателя);
- ФИО, должность и номер телефона контактного лица Пользователя.

2.2. Электронный адрес контактного лица, полученный Производителем от Пользователя в результате запроса, будет использоваться для создания учетной записи на Портале, а также для последующей коммуникации между Производителем и Пользователем, включая предоставление информации об обновлениях и другие уведомления.

2.3. Актуализация контактной информации является обязанностью Пользователя, ответственность за достоверность сведений, указанных в п. 2.1. настоящего Соглашения, лежит на Пользователе.

2.4. Пользователь несет ответственность за настройку своего почтового сервиса таким образом, чтобы исключить попадание сообщений от Производителя в папку «Спам» или блокировку таких сообщений фильтрами безопасности. Производитель не гарантирует доставку сообщений и не несет ответственность за возможные задержки или недоставку, вызванную ошибками в работе почтового сервиса Пользователя, неправильной настройкой фильтров, попаданием сообщений в папку «Спам» или иными причинами, находящимися вне контроля Производителя.

3. Сервис «Подписка на обновления».

3.1. Сервис «Подписка на обновления» (далее - Подписка) включает в себя:

- Получение пакетов обновлений для Продукта (минорные версии);
- Получение пакетов обновлений базы решающих правил (БРП);
- Доступ к порталу в рамках сервиса «Подписка на обновления».

3.2. Получение пакетов обновлений для Продукта (минорные версии) и получение пакетов обновлений БРП осуществляется Пользователем посредством их загрузки через Портал в разделе «О продуктах».

3.3. Обновления продукта в рамках предоставления Подписки осуществляется в соответствии с лицензионным соглашением с конечным пользователем, размещенным по адресу: <https://codemaster.pro/>.

3.4. Доступ к порталу в рамках Подписки включает в себя доступ к информации о продуктах, созданию заявок в рамках получения обновлений, а также к форме обратной связи.



4. Сервис «Техническая поддержка».

4.1. Сервис «Техническая поддержка» (далее - Поддержка) предоставляется в рабочие дни с 09:00 до 18:00 по московскому времени (при наличии у Пользователя действующего сертификата подписки на обновления).

4.2. Поддержка включает в себя:

- получение консультаций, регистрацию ошибок и предложений;
- предоставление рекомендаций по индивидуальной настройке Продукта;
- получение пакетов обновлений для Продукта (мажорные версии);
- содействие в миграции при обновлении на новые мажорные версии Продукта;
- содействие в миграции при переходе с решений сторонних производителей.

4.3. Взаимодействие Пользователя с Производителем в рамках Поддержки осуществляется одним из следующих способов:

- консультирование по телефону: +7 (499) 409-19-10, +7 (926) 743-16-54;
- направление заявок по электронной почте: support@codemaster.pro
- направление заявок через Портал: <https://portal.codemaster.pro/>.

4.4. Оказание консультации по телефону возможно, если для подготовки ответа не нужны дополнительные время и информация. Если для оказания консультации требуются диагностические данные, которые невозможно в полном объеме сообщить по телефону, создается соответствующая заявка на Портале.

4.5. Для повышения эффективности взаимодействия Пользователь обязан перед созданием заявки ознакомиться с актуальной информацией о типовых вопросах и их решениях на Портале в разделе «О продуктах» и официальной документации на Продукт.

4.6. При создании заявки Пользователю необходимо:

- четко сформулировать суть заявки;
- подробно описать сценарий и рабочее окружение;
- для ошибки указать время ее проявления, приложить журналы, созданные Продуктом, диагностическую и другую необходимую информацию.

4.7. Заявки обрабатываются в соответствии со следующим приоритетом и временным периодом, в течение которого заявка может находиться на стороне Производителя (далее - Время реакции):

Приоритет	Описание	Время реакции*
Критический	Проблема с Продуктом, влияющая на непрерывность ведения бизнес-процессов Пользователя посредством прерывания работоспособности Продукта или вызывающая потерю данных, установку настроек в небезопасный режим или возникновение других проблем с безопасностью данных.	4 рабочих часа
Высокий	Проблема, вызывающая воздействие на функциональность Продукта, но не приводящая к повреждению/потере данных или прерыванию работоспособности Продукта. Продукт частично выведен из строя, однако непрерывность основных бизнес-процессов Пользователя не нарушается.	6 рабочих часов
Средний	Проблема, не оказывающая существенного влияния на работоспособность Продукта и бизнес-процессы Пользователя.	8 рабочих часов
Низкий	Запросы, связанные с улучшениями, предложениями по развитию Продукта или техническими вопросами, которые не оказывают заметного влияния на текущую работоспособность Продукта и бизнес-процессы Пользователя.	12 рабочих часов



4.8. Отсчет Времени реакции при обработке заявки начинается с момента уведомления Пользователя о ее регистрации, либо с момента получения необходимой для обработки заявки дополнительной информации. Производитель гарантирует прием заявки в работу и предоставление ответа, либо запрос необходимой уточняющей информации в указанное Время реакции.

4.9. Производитель вправе изменить приоритет созданной Пользователем заявки.

4.10. Производитель вправе отклонить заявку в случае, если:

- у пользователя отсутствует сертификат на сервис технической поддержки;
- непредоставление или неполное предоставление Пользователем информации, указанной в п. 4.6. настоящего Соглашения.

4.11. Если в ходе работы над заявкой появляются задачи, выходящие за ее рамки, а также при поступлении заявки с описанием нескольких задач, Производитель может выделить и оформить их отдельными заявками с разным приоритетом.

4.12. Срок автоматического закрытия заявки, находящейся на стороне Пользователя, по которому Пользователь не проявляет реакции, составляет 40 (сорок) рабочих часов с момента последнего ответа Производителя. По истечении данного срока заявка будет считаться решенной без возможности ее переоткрытия. При необходимости Пользователь может создать новую заявку.

4.13. Все предложения по улучшению Продукта и его элементов, направленные Пользователем в адрес Производителя, носят рекомендательный характер. Производитель вправе самостоятельно определять необходимость и сроки их реализации.

4.14. Заявки, содержащие сообщения об уязвимостях Продукта, обрабатываются с повышенным приоритетом.

4.15. Производитель считается выполнившим свои обязательства по отправке сообщений, уведомлений и другой информации с момента их отправки на электронные адреса, указанные Пользователем в соответствии с п. 2.1. настоящего Соглашения.

4.16. Заявка Пользователя, связанная с функционированием Продукта, считается решенной, если Производитель предоставил следующую информацию:

- информацию о версии Продукта, в которой выявленное несоответствие решено;
- информацию об обновлении Продукта, которое содержит исправление выявленного несоответствия;
- информацию о планируемых обновлениях, которые будут содержать решение выявленного несоответствия;

информацию о способе обхода выявленного несоответствия. 4.16. Получение пакетов обновлений для продукта (мажорные версии) осуществляется Пользователем посредством их загрузки через Портал в разделе «О продуктах».

5. Обязательства и ответственность Пользователя

5.1. Пользователь обязан:

- эксплуатировать и своевременно обновлять Продукт в соответствии с документацией Производителя. В случае несоблюдения инструкций, Производитель не несет ответственности за сбои в работе Продукта;
- обеспечить бесперебойное питание аппаратных средств, на которых эксплуатируется Продукт.
- перед применением обновлений и инструкций, предоставленных Производителем, создать резервную копию конфигурации Продукта.
- применять обновления или инструкции в тестовом окружении, полностью повторяющем функционирующее (при наличии такой возможности);
- при аппаратных ошибках или в случае возникновения запроса на ремонт оборудования Производителя, Пользователь обязан соблюдать правила гарантийного обслуживания, размещенные по адресу: <https://codemaster.pro/>.

5.2 Пользователь несет ответственность:

- за резервное копирование своих данных и конфигурации Продукта;



- за соблюдение лицензионных условий использования программного обеспечения, размещенных по адресу: <https://codemaster.pro/>.

6. Обязательства и ответственность Производителя

6.1. Производитель обязан:

- регистрировать заявки Пользователя;
- предоставлять информацию о статусе рассмотрения Заявок Пользователя;
- соблюдать положения настоящего Соглашения.

6.2. Производитель не несет ответственность за использование Пользователем неактуальной версии Продукта и связанное с этим возможное наличие недостатков и уязвимостей в Продукте.

6.3. Производитель не несет ответственность за непредоставление Сервисов Пользователю, вызванное обстоятельствами, находящимися вне зоны контроля Производителя, включая, но не ограничиваясь: проблемами с подключением к сети Интернет на стороне Пользователя, сбоями в работе оборудования или программного обеспечения Пользователя, сбоями в работе электронной почты Пользователя, включая попадание писем от Производителя в папку «Спам».

6.4. Производитель не несет ответственность за нарушение условий настоящего Соглашения, вызванное предоставлением Пользователем недостоверной или неполной информации.

6.5. Производитель при предоставлении Сервисов не получает доступ к информации, охраняемой законом и хранящейся в информационных системах и сетях Пользователя. В случае случайного обнаружения возможности доступа к такой информации данное обстоятельство не является нарушением со стороны Производителя, и Производитель не несет ответственности за возможность такого доступа. Ответственность за защиту охраняемой законом информации при предоставлении Сервисов лежит на Пользователе.

6.6. Производитель не несет ответственность за работоспособность и доступность прочего оборудования и программного обеспечения Пользователя, взаимодействующих с Продуктом.

7. Прочие условия

7.1. Производитель вправе в любое время вносить изменения в Соглашение. Актуальная версия Соглашения доступна на официальном сайте Производителя: <https://codemaster.pro/>.

7.2. Пользователь обязуется регулярно осуществлять проверку наличия изменений в Соглашении. Пользователь не вправе ссылаться на свою неинформированность о внесении таких изменений.

7.3. Для предоставления Сервисов Производитель вправе привлекать третьих лиц.

7.4. В случае, если контактное лицо Пользователя предоставляет данные от имени юридического лица/индивидуального предпринимателя, контактное лицо Пользователя подтверждает, что имеет для этого достаточно полномочий, а предоставляемая им информация является полной и достоверной.