

ЛИЦЕНЗИОННАЯ ПОЛИТИКА

условий предоставления лицензий на использование ПО
(далее по тексту – Лицензионная политика)

ООО «Аванта Консалтинг» (далее – Лицензиар), разработчик и правообладатель программы для ЭВМ «А2: Управление проектами» (далее – ПО), оставляет за собой право вносить изменения в Лицензионную политику без предварительного уведомления любых третьих лиц.

Любое начало использования ПО означает присоединение к Лицензионной политике и полное согласие со всеми ее условиями. В случае несогласия с безоговорочным принятием условий Лицензионной политики использование ПО запрещено.

Все положения Лицензионной политики распространяются как на ПО в целом, так и на его отдельные части.

Лицензионная политика разработана Лицензиаром с учетом имеющегося у него исключительного права на результат его интеллектуальной деятельности в соответствии с охраняемым государством авторским правом (главы 69–70 Гражданского кодекса Российской Федерации). Лицензионная политика не является публичной офертой.

Актуальная версия Лицензионной политики размещена на сайте Лицензиара в сети Интернет по адресу: <https://wiki.a2nta.ru/doku.php/license>.

В случае возникновения юридической коллизии Лицензионной политики условиям отдельно заключенного между Лицензиаром и Лицензиатом договора, применению подлежат положения отдельно заключенного договора.

1. Термины и определения

1.1. ПО, программное обеспечение – программа для ЭВМ «А2: Управление проектами», являющаяся информационной системой для управления проектами, доступная через Интернет (запись в реестре российского ПО от 02.04.2016 № 279 произведена на основании приказа Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 04.04.2016 № 138).

1.2. Лицензия – предоставленное Лицензиату право на использование ПО.

1.3. Лицензиат – сторона, принимающая право использования ПО.

1.4. Подписка на обновления ПО – право на получение обновленной (модифицированной) версии ПО.

1.5. Продуктивная система – основная рабочая система ПО, которую эксплуатирует Лицензиат согласно Соглашения.

1.6. Тестовая система – дополнительная система ПО, развернутая параллельно с Продуктивной системой. Устанавливается на мощностях клиента и имеет ограниченный срок действия. Активируется перед предоставляемым обновлением и действует в течение месяца. На Тестовой системе выполняется тестирование предоставляемых обновлений перед их установкой на Продуктивную систему.

2. Общие положения

2.1. Лицензиату разрешается использовать ПО при условии, если он имеет действительную Лицензию на ПО.

Лицензия на ПО приобретается Лицензиатом на основании отдельно заключенного с Лицензиаром договора (лицензионного соглашения).

2.2. Лицензии предоставляются Лицензиату путем передачи электронного ключа защиты для активизации приобретенных Лицензий.

2.3. В случае досрочного прекращения любого права на использование ПО по любым причинам сумма внесенной оплаты за переданные права не подлежит возврату Лицензиату.

2.4. Для корректной работы ПО Лицензиату необходимо обеспечить выполнение требований, указанных на официальном сайте: <https://wiki.a2nta.ru> и в разделе «Справка по продукту» для

приобретаемой версии ПО. Данные технические требования соответствуют функциональности, которая присутствует в ПО на момент заключения договора (лицензионного соглашения). Технические требования на обновленные (модифицированные) версии ПО могут отличаться от настоящих и при изменении размещаются Лицензиаром на официальном сайте в разделе «Справка по продукту».

2.5. Лицензиат соглашается с тем, что для работы с ПО Лицензиату необходимо использовать программное обеспечение (веб-браузеры, операционные системы и прочее) и оборудование (персональные компьютеры, сетевое оборудование и прочее) произведенное и предоставленное третьими лицами, и Лицензиар не может нести ответственность за качество их работы.

2.6. Лицензии передаются на общепринятом в международной практике принципе «as is», что означает, в том числе отказ Лицензиата о предъявлении претензий в адрес Лицензиара относительно соответствия функциональных возможностей ожиданиям Лицензиата, проблем, возникающих в процессе установки, обновления, поддержки и эксплуатации ПО (в том числе: проблемы совместимости с другими программными продуктами (пакетами, драйверами и др.), проблем, возникающих из-за неоднозначного толкования сопроводительной документации, случаи потери прибыли, прерывания деловой активности и т.п.). Любое лицо, юридическое или физическое, использующее ПО на законных основаниях, должно понимать, что несет полную ответственность за возможные негативные последствия, вызванные несовместимостью или конфликтами ПО с другими программными продуктами, установленными на компьютере этого лица.

2.7. Лицензиар не принимает на себя ответственность за соответствие сервисов цели использования, а также за прямые, косвенные, случайные, сопутствующие или обусловленные особыми обстоятельствами убытки, штрафные санкции, упущенную выгоду, которые возникли в результате или в связи с использованием ПО, а также в связи с потерями или повреждениями данных, или записей. Лицензиар не несет никакой ответственности за убытки по претензиям, предъявленным Лицензиатом на основании иска любой третьей стороны.

Лицензиар гарантирует исключительно работоспособность собственного ПО и не несет прямой или косвенной ответственности (включая, но не ограничиваясь):

- настройки MS IIS или других веб-серверов;
- настройки серверов баз данных;
- настройки серверных операционных систем (Windows, Linux и т.д.).

2.9. Для целей Лицензионной политики под работоспособностью ПО понимается исключительно работа ПО при условии правильно настроенных в соответствии с рекомендациями Лицензиара сервера баз данных, веб сервера и их взаимосвязи, а также работоспособность интеграционных сервисов, заявленных в документации на ПО, размещенной по адресу: <https://wiki.a2nta.ru/doku.php/product/settings/system>.

2.10. Лицензиар оставляет за собой право отказать в решении запросов, которые не являются прямым дефектом ПО, то есть связаны с настройками операционных систем, сетей, баз данных и иных сервисов, не связанных напрямую с ПО.

3. Права и обязанности Лицензиата

3.1. Лицензиат имеет право:

3.1.1. осуществлять установку, запуск и использование ПО в рамках его функциональных возможностей;

3.1.2. предоставлять работникам организации Лицензиата удаленный доступ для работы в ПО;

3.1.3. предоставлять удаленный доступ подрядчикам Лицензиата для использования ПО способами согласно функционалу лицензии «А2: Исполнитель» в целях и на срок исполнения ими каких-либо договорных обязательств перед Лицензиатом, неся при этом полную ответственность за действия таких подрядчиков.

3.2. Лицензиат обязуется:

3.2.1. не нарушать системы защиты ПО;

3.2.2. не проводить восстановление исходных кодов, декомпиляцию и/или трассировку ПО, а

также вскрытие его закодированных фрагментов;

3.2.3. не осуществлять переработку ПО, не вносить любые изменения в ПО, исполнимые файлы и физическую модель данных ПО, в том числе не создавать программы для ЭВМ, использующие любые из частей ПО и (или) являющиеся производными от ПО или воспроизводящими функциональность, элементы пользовательского интерфейса ПО;

3.2.4. не воспроизводить (не создавать копии) ПО, за исключением резервного копирования;

3.2.5. не распространять ПО, иные программы для ЭВМ, использующие любые из частей ПО и (или) являющиеся производными от ПО или воспроизводящими функциональность, элементы пользовательского интерфейса ПО путем продажи или иного отчуждения, импорта, проката, и/или осуществлять иные действия, направленные на извлечение коммерческой выгоды в отношении с третьими лицами за использование ПО;

3.2.6. не предоставлять sublicензии на какое-либо использование ПО или его частей третьим лицам;

3.2.7. не публиковать без письменного согласия Лицензиара результаты каких-либо тестов и стендовых испытаний ПО;

3.3. В случае прекращения права пользования на ПО Лицензиатом, последний обязуется в течение 30 (Тридцати) дней с момента получения соответствующего письменного уведомления Лицензиаром прекратить использование и уничтожить все имеющиеся у него копии ПО.

4. Права и обязанности Лицензиара

4.1. Лицензиар вправе:

4.1.1. по своему усмотрению устранять замеченные несущественные программные ошибки и сбои;

4.1.2. в одностороннем порядке аннулировать Лицензии в случае нарушения Лицензиатом любого из условий Лицензионной политики (полностью или в части), предусмотренных разделом Лицензионной политики;

4.1.3. проводить автоматизированные опросы с целью выявления мнения сотрудников Лицензиата о ПО и иной информации, необходимой для развития ПО. Функционал опросов может быть отключен Лицензиатом в административной панели;

4.1.4. осуществлять автоматический сбор информации об обезличенном количестве пользователей с целью осведомленности о работоспособности ПО;

4.1.5. указывать наименование и иные официальные реквизиты (включая размещение товарного знака) Лицензиата, размещать без получения предварительного согласования Лицензиата пресс-релизы о завершенных проектах (описание событий повлиявших на решение приобретения лицензий, описание задач и ожиданий Лицензиата от проекта) на сайте Лицензиара, а также указывать Лицензиата в качестве своего клиента в рекламных материалах Лицензиара, в средствах массовой информации, в деловых переговорах, встречах с клиентами, презентациях и т.п.

4.2. Лицензиар обязан:

4.2.1. обеспечить возможность регистрации событий, ошибок, сбоев, связанных с неработоспособностью ПО, по заявкам Лицензиата, размещенным в сервисе поддержки.

5. Подписка на обновления ПО и техническую поддержку

5.1. Типы инцидентов:

Фатальная ошибка (Аварийный уровень) – критическая ошибка ПО, при которой ПО полностью неработоспособно.

Примеры поведения ПО, которые является ошибкой данного типа:

- при попытке обращения к странице авторизации ПО появляется сообщение о системной ошибке, ни один пользователь ПО не может авторизоваться в ПО, проблема не связана с ИТ-окружением и серверами, на которых развернуто приложение ПО.

Примеры работы ПО, которые не являются ошибкой данного типа:

- при попытке обращения к ПО появляется ошибка уровня сервера об отсутствии связи с сервером базы данных (проблема ИТ-окружения);

- при попытке обращения к ПО появляется ошибка уровня сервера о проблемах, связанных с сетевой инфраструктурой и настройками (проблема ИТ-окружения);
- при попытке обращения к ПО появляется ошибка, связанная с тем, что пользователь ПО использует не поддерживаемый браузер;
- от одного до пяти пользователей при входе в ПО видят системную ошибку, но при этом для остальных пользователей ПО остается работоспособной;
- при входе в ПО пользователи видят системную ошибку на стартовой странице, но при этом все другие страницы ПО работают без ошибок и открываются по прямым ссылкам;
- в системе наблюдается замедление операций, связанных с вводом, редактированием данных или просмотром данных.

Значительная ошибка (Высокий приоритет) – критическая ошибка ПО, при которой часть страниц основного функционала ПО недоступны, либо невозможно выполнить создание основных объектов и сущностей системы, используемых Лицензиатом в качестве основного бизнес-функционала.

Примеры ошибок данного типа:

- недоступны страницы Рабочего стола ПО, Деревя проектов, Карточки объекта – при обращении к ним отображается системная ошибка. При этом остальные страницы ПО доступны по прямым ссылкам;
- не выполняются операции создания и сохранения новых объектов в дереве проектов, записей справочников, дискуссий, согласований, отчетов;
- не выполняются операции редактирования и сохранения изменений на страницах объектов дерева проектов, в диаграмме Ганта – выводится сообщение об системной ошибке;
- системная ошибка при открытии отчета из модуля в основном вертикальном меню ПО.

Примеры поведения ПО, которые не являются ошибками данного типа:

- не открывается ранее сохраненный отчет, но при этом если создать отчет с такими же свойствами заново, то он работоспособен и доступен;
- страница ПО не открывается, так как пользователь использует неподдерживаемый браузер;
- операции по созданию или редактированию сущностей ПО не выполняются, так как у пользователя нет разрешений на соответствующие данным операциям права;
- сохранение на диаграмме Ганта не выполняется, так как у пользователя недостаточно прав на изменение ряда параметров у объектов;
- в системе наблюдается замедление операций, связанных с вводом, редактированием данных или просмотром данных.

Незначительная ошибка (Средний приоритет) – незначительная ошибка ПО, которая не оказывает значительного влияния на работу основного функционала системы. Примеры незначительных ошибок:

- не выполняется наследование значения реквизита из родительского объекта в дочерний;
- не сохраняется изменение параметров виджета в Редакторе дашбордов;
- не отображается лента событий на Рабочем столе ПО;
- не сохраняются изменения названия и описания объектов, дискуссий, согласований;
- не меняется порядок отображения горизонтальных связей на странице Карточки объекта в соответствии с порядком, заданным в параметрах типа объекта в Администрировании;
- некорректное отображение разрешений и запретов в отчете по правам пользователя при одновременном использовании нескольких фильтров;
- оставшийся активным запрос ответа в дискуссии в списке Входящих сообщений на Рабочем столе, при том, что ответ пользователь уже предоставил ответ;
- в системе наблюдается замедление операций, связанных с вводом, редактированием данных или просмотром данных.

Косметическая ошибка (Низкий приоритет) – незначительная ошибка, связанная с отображением интерфейса ПО. Примеры косметических ошибок:

- опечатка в названии или тексте элементов интерфейса ПО;
- некорректная в верстка страниц системы, при котором не видны названия элементов интерфейса ПО;
- некорректное отображение элемента ПО, связанное с обновлениями или особенностями работы в конкретном браузере;
- некорректное отображение элемента ПО, связанное с работой на устройстве с небольшим разрешением экрана.

Резервное решение (обходной путь) – способ работы, который позволяет получить в ПО ожидаемый пользователем результат другим способом.

Примеры ошибок с наличием резервного решения:

- пользователь не может авторизоваться в ПО с использованием авторизации через интеграцию с Active Directory. Обходной путь – стандартная авторизация с помощью Имени пользователя и пароля, указанных в профиле пользователя;
- системная ошибка при попытке открыть отчет типа «Проекты и работы» в модуле основного вертикального меню ПО. Обходной путь – создание нового отчета с аналогичными настройками и неиспользованием тех настроек, которые вызывают ошибку;
- ошибка ПО при сохранении изменений уровня иерархии задачи на диаграмме Ганта. Обходной путь – изменение уровня иерархии в портлете «Иерархическая структура» на странице Карточки проекта, содержащего данную задачу.

5.2. Условия взаимодействия:

5.2.1. Право на Подписку предоставляется Лицензиату в сроки, согласованные Сторонами в соответствующей Спецификации, путем предоставления права доступа к ресурсам (сервисам) обновлений ПО, расположенных в сервисе поддержки <https://a2nta.ru>. Доступ к сервису поддержки предоставляется Лицензиаром путем предоставления сотрудникам Лицензиата имени и пароля, необходимых для доступа к сервису.

Обновленная (модифицированная) версия ПО предоставляется Лицензиату при условии выполнения технических требований, описанных на официальном сайте: <http://wiki.a2nta.ru> и в разделе ПО «Справка по продукту» для соответствующей версии.

5.2.2. В рамках Подписки на обновления ПО Лицензиар обрабатывает ошибки в работе самого ПО, запросы, связанные с функционированием Решения Лицензиата (набора настроек и адаптаций), аудитом и выработкой рекомендаций по программному обеспечению Лицензиата, оказанием услуг по дополнительной настройке ПО.

Лицензиар не обрабатывает запросы Лицензиата по проведению обучения и тренингов, оказанию услуг по доработке программного обеспечения Лицензиата.

5.2.3. Доступ к сервису поддержки предоставляется Лицензиаром сотрудникам Лицензиата в количестве не более 3-х человек. Лицензиат обязуется не разглашать третьим лицам полученные от Лицензиара данные для входа в сервис поддержки. Лицензиат обязуется не использовать полученные от Лицензиара данные для входа в сервис поддержки по истечении срока действия и/или в случае расторжения Соглашения.

5.2.4. Право доступа к Подписке на обновления ПО и техническую поддержку предоставляется Лицензиаром с понедельника по пятницу включительно, с 7:00 до 16:00 по московскому времени, за исключением выходных и праздничных дней, установленных законодательством Российской Федерации.

5.3. Порядок обращения в службу Лицензиара:

5.3.1. Регистрация ошибок, сбоев производится посредством формирования Лицензиатом запроса в сервисе поддержки <https://a2nta.ru>.

5.3.2. Перед предоставлением запроса специалист Лицензиата должен попытаться решить проблему самостоятельно с использованием документации на ПО, размещенной по адресу: <http://wiki.a2nta.ru>. При описании обращения необходимо указать тип запроса и дать объективную

оценку приоритетности запроса (окончательное установление приоритета определяется службой поддержки Лицензиара).

5.3.3. В случае технической невозможности регистрации события в сервисе поддержки <https://a2nta.ru> Лицензиат может направлять запросы электронным письмом по адресу: help@advanta-group.ru.

5.3.4. При создании запроса Лицензиату необходимо руководствоваться инструкцией по адресу <https://wiki.a2nta.ru/doku.php/manual/support/about>.

5.3.5. Лицензиар вправе отказать в обработке запроса Лицензиата, в случае нарушения Лицензиатом порядка предоставления запроса, предусмотренного настоящим приложением.

5.3.6. Условия и состав услуг зависят от выбранного Лицензиатом Пакета услуг технической поддержки согласно Таблице 1 к Лицензионной политике.

5.4. Порядок предоставления обновлений ПО

5.4.1. Перед установкой предоставленного обновления на продуктивную систему Лицензиат выполняет проверку предоставленного обновления на Тестовой системе. Проверка выполняется по следующим пунктам:

5.4.1.1. Проверяется работоспособность всех бизнес-сценариев, которые используются Лицензиатом на продуктивной системе.

5.4.1.2. Проверяется работоспособность всех типов сущностей, которые созданы в рамках решения, настроенного в продуктивной системе Лицензиата.

5.4.1.3. Проверяются сценарии ошибок, которые были выявлены, затем переданы на исправление и должны быть исправлены в предоставленном обновлении.

5.4.1.4. Если при установке обновления на продуктивную систему указанный выше порядок действий был нарушен или не был выполнен и в результате этого на Продуктивной системе были обнаружены ошибки, запросы Лицензиата рассматриваются исходя из загруженности Лицензиара без учета сроков решения запросов Лицензиата, предусмотренных Таблицей 1 настоящего приложения. Превышения указанных сроков в таком случае не считается нарушением Лицензиаром принятых на себя обязательств, Лицензиат не вправе требовать начисления неустойки, штрафов.

Лицензиар:

ООО «Аванта Консалтинг»

ОГРН 1136671020815

ИНН 6671428349/ КПП 665801001

Почтовый адрес: 620000, г. Екатеринбург, а/я 210

Бесплатный номер по России тел. 8-800-555-21-39

E-mail: info@advanta-group.ru

Таблица 1.

Наименование услуги	Описание услуги	Пакет технической поддержки, наличие услуги в Пакете			Примечание
		Гарантийная поддержка	Серебряный уровень	Золотой уровень	
Получение новых версий ПО с обновленным функционалом	выпуск новых версий по не менее 2 (двух) раз в год	+	+	+	
Исправление дефектов ПО	прием обращений лицензиата по дефектам и их устранение	+	+	+	Поведение ПО, не соответствующее технической документации
Консультации клиента по базовому функционалу ПО	<ul style="list-style-type: none"> - консультации по базовому функционалу; - консультации по инфраструктурным вопросам (установка, обновление, восстановление); - консультации по работоспособности модуля триггеров (установка, обновление, восстановление) 	+	+	+	Не включает вопросы по специфике локального решения Лицензиата
Управление инцидентами и консультации по вопросам, связанным со спецификой локального решения Лицензиата	<p>не более 8 часов в месяц:</p> <ul style="list-style-type: none"> - консультации и восстановление настроек решения Лицензиата, переданного в поддержку; - консультации и восстановление триггеров, переданных в поддержку. 	-	+	-	<p>1. В случае достижения лимита услуг, клиент вправе увеличить объем доступного времени, изменив Пакет технической поддержки или купив дополнительные услуги. Обращения сверх лимита рассчитываются по отдельной повышенной ставке.</p> <p>2. Услуги оказываются только при условии получения доступа с ролью Администратора к ПО Лицензиата.</p> <p>3. Услуга не распространяется на работу с инфраструктурой клиента и не отвечает за работу Интернет-соединения и прочего окружения, которое может повлиять на работоспособность ПО.</p> <p>4. Часы технической поддержки, предусмотренные на соответствующий месяц, но не использованные Лицензиатом, не могут быть перенесены и использованы в следующем месяце.</p>

*Лицензионная политика условий предоставления лицензий на
использование ПО (ред. 01.07.2024)*

Управление качеством сервиса	- Сервисная встреча, предоставление отчетности за период; - Дополнительный мониторинг очереди инцидентов; - Закрепление персонального сервис-менеджера	-	+	+	Закрепление персонального консультанта. Регулярная сервисная встреча, с предоставлением отчетности по проводимым за период работам. Возможность быстрых коммуникаций через дополнительные каналы (мессенджеры)
Мониторинг состояния системы	2 раза в год, выдача рекомендаций при необходимости	-	-	+	Предоставление отчета по активности использования платформы (количество входов, новых проектов и т.д.) Производительность.
Оценка приживаемости	Контроль утилизации функционала, рекомендации по развитию (1 раз в год)	-	-	+	Изучение настроенного функционала ПО и его текущая утилизация клиентом. Выезд для проведения интервьюирования пользователей по существующим проблемам и потребностям. Подготовка отчета по итогам проверки с рекомендациями по улучшению.
Уровень SLA Время реакции/ Обновление статуса до обходного решения/ Обновление статуса до разрешения инцидента (раб. час)	Фатальная ошибка (Аварийный уровень)	1/4/8	1/2/8	1/2/8	Конечное решение по квалификации типа Запроса, возникшего у Заказчика, относительно событий, ошибок, сбоев, или «неожиданных» результатов, неописанных в документации, остается за Лицензиаром. Время закрытия Запроса в каждом конкретном случае зависит от способа его решения и согласовывается Сторонами после квалификации типа Запроса Лицензиаром. Указанная классификация распространяется только на ошибки, найденные Лицензиатом на Продуктивной системе. В случае обнаружения любых ошибок на Тестовой системе сроки их устранения рассматриваются исходя из загруженности Лицензиара. Лицензиар не может гарантировать исправления ошибок и SLA не действует, если Лицензиат не предоставляет копию базы данных.
	Значительная ошибка (Высокий приоритет)	2/8/40	1/8/24	1/4/24	
	Незначительная ошибка Средний приоритет	3/24/40	2/16/24	1/8/24	
	Косметическая ошибка (Низкий приоритет)	3/40/40	2/24/40	2/16/40	
	Запрос консультации	3/-/40	3/-/40	3/-/40	