

## ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Соглашение** - лицензионное соглашение на использование программного обеспечения «А2: Управление проектами», заключенное между Лицензиаром и Лицензиатом.

**Подписной период** – временной период, равный 365 или 366 дней (в зависимости от фактического количества дней в календарном году на дату предоставления такого права), в течение которого Лицензиату предоставлено право на Подписку, если иное не согласовано Сторонами в Спецификации.

**Базовый функционал** - типовая комплектация ПО, поставляемая Лицензиату без дополнительных настроек.

**Решение Лицензиата** – настроенное решение Лицензиата (набор настроек и адаптаций). Сконфигурированная инсталляция, интеграции, а также различного рода дополнительные программные инструменты, не входящее в состав Базового функционала.

**Ошибка** – это неверное функционирование инфраструктуры и ПО, вызывающее полную или частичную неработоспособность ПО, либо приводящая к неожиданному поведению ПО, противоречащему документации.

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

Примеры поведения ПО, которые являются 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 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;
- 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, используемых Лицензиатом в качестве основного 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;
- наблюдается замедление операций, связанных с вводом, редактированием данных или просмотром данных.

**Незначительная ошибка (Средний приоритет)** – несущественная ошибка ПО, которая не оказывает значительного влияния на работу основного функционала.

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;
- наблюдается замедление операций, связанных с вводом, редактированием данных или просмотром данных.

**Косметическая ошибка (Низкий приоритет)** – несущественная ошибка, связанная с отображением интерфейса ПО.

Примеры косметических ошибок:

- опечатка в названии или тексте элементов интерфейса ПО;
- некорректная верстка страниц, 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.

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

**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.

### УСЛОВИЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

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.

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.

Объем и виды услуг, предоставляемых Лицензиаром в рамках Подписки, условия их оказания определяются в зависимости от выбранного Лицензиатом Пакета услуг технической поддержки согласно Таблице 1.

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

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.

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.

### ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ В СЛУЖБУ ЛИЦЕНЗИАРА

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

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).

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](mailto:help@advanta-group.ru).

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

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

6. Если обращение Лицензиата не связано с ошибкой в работе ПО «А2: Управление проектами» либо вызвано неисправностями в инфраструктуре Лицензиата (включая настройки и работоспособность системного ПО Лицензиата, каналов связи, оборудования и иных внешних факторов), Лицензиар вправе требовать от Лицензиата возмещения затрат, понесенных на рассмотрение такого обращения. Трудозатраты Лицензиара рассчитываются по ставкам, указанным в Таблице 1 к настоящему Положению.

Устранение неисправностей, связанных с инфраструктурой Лицензиата, не входит в техническую поддержку, оказываемую в рамках Подписки, и является услугами, оказываемыми Лицензиаром отдельно, стоимость и порядок оказания таких услуг согласовывается сторонами дополнительно.

7. Условия и состав услуг зависят от выбранного Лицензиатом Пакета услуг технической поддержки согласно Таблице 1 к настоящему Положению.

### **ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОБНОВЛЕНИЙ ПО**

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

1.1. Проверяется работоспособность всех бизнес-сценариев, которые используются Лицензиатом на Продуктивной системе.

1.2. Проверяется работоспособность всех типов сущностей, которые созданы в рамках решения, настроенного в Продуктивной системе Лицензиата.

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

2. 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, предусмотренных пунктом 3.6 настоящего приложения. Превышения указанных сроков в таком случае не считается нарушением Лицензиаром принятых на себя обязательств, Лицензиат не вправе требовать начисления неустойки, штрафов.

Таблица 1

## ТАРИФЫ НА ОБНОВЛЕНИЯ ПО И ТЕХНИЧЕСКУЮ ПОДДЕРЖКУ

№ п/п	Описание услуги	Тариф на Подписку, наличие услуги в Тарифе			Примечание
		Гарантийная поддержка	Серебряный уровень	Золотой уровень	
Получение новых версий ПО с обновленным функционалом	выпуск новых версий до 2 (двух) раз в год	+	+	+	
Исправление ошибок ПО	прием обращений лицензиата по ошибкам (дефектам) и их устранение	+	+	+	Поведение ПО, не соответствующее технической документации. Не включает ошибки, связанные со спецификой локального решения и инфраструктурой Лицензиата, в том числе работоспособность системного ПО, каналов связи, оборудования и иных внешних факторов.
Консультации клиента по Базовому функционалу ПО	-консультации по базовому функционалу; -консультации по инфраструктурным вопросам (установка, обновление); -консультации по работоспособности модуля триггеров (установка, обновление)	+	+	+	Не включает вопросы по специфике локального решения Лицензиата.
Управление инцидентами и консультации по вопросам, связанным со спецификой локального решения Лицензиата	не более 8 часов в месяц: - консультации и восстановление настроек решения Лицензиата, переданного в поддержку; - консультации и восстановление триггеров, переданных в поддержку.	-	+	-	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>не более 20 часов в месяц:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- консультации и восстановление настроек решения Лицензиата, переданного в поддержку;</li> <li>- консультации и восстановление триггеров, переданных в поддержку.</li> </ul>	-	-	+	<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>
Управление качеством сервиса	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Сервисная встреча, предоставление отчетности за период;</li> <li>- Дополнительный мониторинг очереди инцидентов;</li> <li>- Закрепление персонального сервис-менеджера</li> </ul>	-	+	+	Закрепление персонального консультанта. Регулярная сервисная встреча, с предоставлением отчетности по проводимым за период работам. Возможность быстрых коммуникаций через дополнительные каналы (мессенджеры)
Мониторинг состояния Базового функционала	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/	Фатальная ошибка (Аварийный уровень)	2 / - / -	1 / 8 / 16	1 / 8 / 8	Конечное решение по квалификации типа Запроса, возникшего у Лицензиата, относительно событий, ошибок, сбоев, или «неожиданных» результатов, неописанных в документации, остается за Лицензиаром.
	Значительная ошибка (Высокий приоритет)	2 / - / -	2 / 16 / 24	1 / 8 / 24	
	Незначительная ошибка Средний приоритет	3 / - / -	2 / 24 / 40	1 / 16 / 24	

Обновление статуса до разрешения инцидента (раб. час)	Косметическая ошибка (Низкий приоритет)	3 / - / -	2 / 40 / 40	2 / 24 / 40	согласовывается Сторонами после квалификации типа Запроса Лицензиаром.
	Запрос консультации	4 / - / -	3 / - / 40	3 / - / 40	<p>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 загрузки Лицензиара.</p> <p>Срок обработки заявки Лицензиаром не включает в себя время подготовки и предоставления Лицензиатом данных, необходимых для исполнения заявки, запрашиваемых Лицензиаром.</p> <p>Лицензиар не может гарантировать исправления ошибок и SLA не действует, если Лицензиат не предоставляет копию базы данных.</p>
Стоимость тарифа на подписку	% от стоимости лицензий по действующему на момент подписки прайс-листу	20%	30%	40%	
Ставка трудозатрат Лицензиара	Оказание услуг, не входящих в тариф, действующий у Лицензиата	8 500 руб./час			