

Политика оказания услуг
технической поддержки
(сопровождения)
программного обеспечения
Аренадата Софтвер.

Москва
2025



Оглавление

1. Введение	2
2. Условия предоставления сервисов технической поддержки	3
Плата за техническую поддержку	3
Период оказания услуг технической поддержки	3
Набор лицензий	3
Согласование уровней обслуживания	3
Восстановление технической поддержки	3
Поддерживаемые версии программ	4
Обновления программ	4
Право на прекращение технической поддержки	3
3. Веб-система поддержки заказчиков.	5

1. Введение

Если не указано иное, данные Правила оказания технической поддержки (сопровождения) распространяются на все ПО Аренадата Софтвер.

Данный документ описывает правила предоставления услуг технической поддержки для юридических лиц, которые приобрели данные услуги у правообладателя ПО-Аренадата Софтвер или у его уполномоченного дистрибьютора.

Для получения услуг от Службы технической поддержки ПО Аренадата Софтвер все программы должны быть лицензионными, т.е. заказчик должен обладать лицензией на ПО Аренадата Софтвер, которая предоставляет право использования продукта по выбранной схеме лицензирования. Кроме того, заказчик должен иметь действующий договор/сертификат на сопровождение ПО, который гарантирует оказание технической поддержки для приобретенного программного продукта.

Техническая поддержка предоставляется для решения проблем в поддерживаемых версиях лицензионного ПО Аренадата Софтвер, которые не были изменены Заказчиком и в рамках использования которых применяется необходимая конфигурация оборудования и окружения, рекомендованная компанией Аренадата Софтвер.

Эти правила оказания технической поддержки могут быть изменены по усмотрению Аренадата Софтвер, однако изменение правил Аренадата Софтвер не приведет к существенному снижению уровня оказываемых услуг для поддерживаемого ПО Аренадата Софтвер в течение периода технической поддержки, указанного в договоре или сертификате.



2. Условия предоставления сервисов технической поддержки

Плата за техническую поддержку

Плата за техническую поддержку вносится согласно графику платежей, указанному в спецификации/договоре, заключенном с компанией Аренадата Софтвр. В случае неоплаты, оказание услуг технической поддержки прекращается. Техническая поддержка будет предоставляться в соответствии с условиями спецификации/договора, по которому она приобретена, и плата за техническую поддержку по графику платежей должна производиться в соответствии с условиями такого графика платежей.

Период оказания услуг технической поддержки

Техническая поддержка предоставляется с даты вступления в силу спецификации/договора, если в спецификации/договоре не указано иное. Компания Аренадата Софтвр не обязана предоставлять техническую поддержку по окончании оплаченного периода поддержки.

Набор лицензий

Набор лицензий включает: все лицензии на программу, включая ее опции для различных сред. Например, набор лицензий ПО Arenadata Analytical DB (ADB) включает в себя все лицензии (на суммарное количество физических процессорных ядер) для продуктивной, тестовой, резервной среды и среды разработки. Лицензированию подлежит суммарное количество ядер продукта в разбивке по средам использования программного обеспечения.

Согласование уровней обслуживания

В случае, если Заказчиком было приобретено несколько сертификатов/заключено несколько договоров с ООО Аренадата Софтвр на сопровождение программных продуктов из одного набора лицензий, Заказчик в целях качественного и эффективного оказания услуг должен иметь действующие договоры/сертификаты на сопровождение на весь лицензируемый объем приобретенных продуктов из этого набора лицензий.

Если срок оказания услуг по договору на сопровождение/сертификата истек в отношении части процессорных ядер из одного набора лицензий и Заказчик не заключил соответствующий новый договор/спецификацию на оказание услуг, Компания Аренадата Софтвр имеет право на основании направленного Заказчику письменного уведомления приостановить оказание услуг по иным спецификациям (сертификатам) на сопровождение других ядер из данного набора лицензий.

Восстановление технической поддержки

В случае, если:

- одновременно с правом использования ПО Аренадата Заказчиком не были приобретены услуги по сопровождению этого ПО Аренадата по отдельной спецификации/договору или
- после окончания срока оказания услуг в соответствии с заключенным договором/приобретенным сертификатом на сопровождение Заказчиком не были заключены новые спецификация/договор на сопровождение (не продлен срок оказания услуг), то последующее заключение договора/ сертификата на сопровождение указанного ПО Аренадата возможно только при условии оплаты Заказчиком платы за восстановление услуг по сопровождению ПО Аренадата (далее – плата за восстановление).

Размер платы за восстановление рассчитывается по формуле:



$PЗВ = 1,5 \times Q \times 1/12 \times N$, где

ПВЗ – плата за восстановление

Q – стоимость годового сопровождения ПО Аренадата Софтвер, рассчитанного на основании прайс-листа Аренадата Софтвер, действующего на момент восстановления.

N – количество полных месяцев, прошедших с момента приобретения лицензии/ прекращения действия договора/сертификата на тех поддержку ПО Arenadata до момента восстановления.

Размер платы за восстановление указывается в спецификации сертификатов/договоре на оказание услуг по сопровождению ПО Аренадата Софтвер. Перечисление платы за восстановление не является оплатой услуг по сопровождению ПО Аренадата Софтвер. Стоимость услуг по сопровождению ПО Аренадата Софтвер должна быть оплачена Заказчиком дополнительно в соответствии с условиями спецификации сертификатов/договора.

Сумма платы за восстановление будет включена в первый счет, выпущенный в рамках спецификации/договора на оказание услуг по сопровождению ПО Аренадата Софтвер.

Иная формула расчета платы за восстановление может быть указана в договоре с ООО Аренадата Софтвер.

Поддерживаемые версии программ

Поддерживаемой версией ПО Аренадата Софтвер является версия Enterprise Edition. Неподдерживаемой версией ПО Аренадата Софтвер является версия Community Edition. Пользователи неподдерживаемых версий программ не имеют права использовать веб-систему поддержки заказчиков Simple One (SO), получать исправления программ, а также консультации по телефону и любые другие услуги технической поддержки.

Обновления программ

Обновлением называется последующий выпуск версии программного обеспечения, право использования которой предоставляется Заказчику при условии, что он приобрел техническую поддержку, в которую входят обновления программного обеспечения для данных лицензий в течение определенного периода. Обновления не включают версии, опции и будущие программы, требующие отдельных лицензий ПО Аренадата Софтвер. Обновления предоставляются Заказчикам по мере доступности (по решению Аренадата Софтвер) и могут не включать все предыдущие версии приобретенной программы.

Обновления не включают в себя услуги по установке или конфигурации новых версий ПО.

Право на прекращение технической поддержки

В соответствии с жизненным циклом продукта может потребоваться прекратить поддержку некоторых версий и программ, и компания Аренадата Софтвер оставляет за собой такое право.



3. Веб-система поддержки заказчиков.

Доступ к системе поддержки заказчиков Simple One (SO) предоставляется только Вашим контактными лицам по техническим вопросам по следующей <https://support.arenadata.io>.

Доступ к системе поддержки продуктов Simple One (SO) предоставляется только в рамках оплаченного периода технической поддержки.

При возникновении вопросов относительно использования функционала веб портала Simple One (SO) и порядка обработки обращений в техническую поддержку, используйте контакты ниже:

Телефон: [+7 495 260 20 25](tel:+74952602025)

Электронная почта: support@arenadata.io

