

**Умови надання технічної підтримки ПЗ сімейства Creatio**  
(Версія 1.3. від 15 квітня 2021 року)

**1. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ**

- 1.1. «Програмне забезпечення» (далі – ПЗ) - програми для електронно-обчислювальних машин (ЕОМ) сімейства Creatio та Marketplace Creatio, представлені в об'єктивній формі як сукупність даних і команд, призначених для функціонування ЕОМ та інших комп'ютерних пристроїв в цілях отримання певного результату, включаючи породжувані ними аудіовізуальні відображення, а також їх оновлення.
- 1.2. «Договір поставки» - договір між користувачем ПЗ та уповноваженою особою правовласника ПЗ, щодо поставки Сертифікатів технічної підтримки ПЗ.
- 1.3. «Умови надання технічної підтримки» (далі – Умови) - порядок та обсяг надання сервісів з технічної підтримки ПЗ, встановлений правовласником ПЗ
- 1.4. «Служба підтримки» – особа, уповноважена правовласником ПЗ здійснювати технічну підтримку ПЗ;
- 1.5. «Користувач ПЗ» – особа, яка відповідно до умов укладеної Ліцензійної угоди, отримала права на використання ПЗ, та придбала Сертифікат на технічну підтримку;
- 1.6. «Сертифікат» - документ, що підтверджує право Користувача ПЗ на отримання технічної підтримки від виробника програмного забезпечення або його партнера.

**2. ПРЕДМЕТ ТЕХНІЧНОЇ ПІДТРИМКИ**

- 2.1. Служба підтримки, відповідно до умов Сертифікату, через засоби віддаленого доступу здійснює технічну підтримку ПЗ, зазначеного у Сертифікаті. Користувач не може використовувати одночасно різні пакети технічної підтримки щодо ПЗ.
- 2.2. В межах обраного Користувачем пакета технічної підтримки, Служба підтримки здійснює наступні сервіси:

Сервіси	Базовий	Бізнес	Преміум
<b>Можливості самообслуговування</b>			
Доступ до Creatio Community	+	+	+
Доступ до Creatio Academy	+	+	+
Доступ до особистого кабінету та бази знань на Success Portal Creatio	+	+	+
<b>Канали звернень</b>			
Success Portal Creatio	+	+	+
Email	+	+	+
Телефон	-	+	+
Діагностика звернень в режимі віддаленого підключення до екрану	-	+	+
<b>Види звернень</b>			
Консультації з функціональних можливостей ПЗ	+	+	+
Консультації з побудови бізнес-процесів	+	+	+
Консультації зі зміни інтерфейсу та бізнес-правил (no-code налаштування)	(для cloud/on-site subscription -до 5 звернень на рік*, для on-site – до 15 звернень на рік)	+	+
Консультації з формування звітності та аналітичних зрізів	(для cloud/on-site subscription -до 5 звернень на рік*, для on-site – до 15 звернень на рік)	+	+
Консультації з адміністрування ПЗ	+	+	+
Консультації з розробки на ПЗ Creatio	-	-	+
<b>Оновлення на нові версії Creatio</b>			
Надання нових версій ПЗ	+	+	+
Можливість ознайомлення з новим релізом на копії ПЗ перед оновленням продуктивного середовища (за запитом, виключно для ПЗ з типом інсталяції cloud)	-	+	+
Індивідуальний графік оновлення на нові версії в межах одного великого (мажорного) релізу (за запитом, виключно для ПЗ з типом інсталяції cloud)	-	-	+
<b>Закріплений Customer Success Manager</b>			
Консультації та супровід на всіх етапах запуску ПЗ в роботу	+	+	+
Консультації з вирішення бізнес-завдань за допомогою готової функціональності ПЗ	+	+	+
Надання статистики з використання ПЗ (на вимогу, тільки для ПЗ з типом інсталяції cloud))	-	+	+

Додаткові сервіси			
Управління пріоритетами звернень	-	-	+
Гарантований час розв'язання	-	-	+
Індивідуальний проактивний моніторинг 24/7 (тільки для ПЗ з типом інсталяції cloud)	-	-	+
Кількість авторизованих осіб з правом звернення до Служби підтримки	2	5	15
Додаткові сервіси, доступні для ПЗ з типом інсталяції On-site / on-site subscription			
Консультації з розгортання та налаштування ПЗ Creatio	-	+	+
Рекомендації з оптимізації роботи ПЗ Creatio в інфраструктурі on-site	-	-	+
Надання сценаріїв оновлення, які враховують індивідуальні кастомізації ПЗ (тільки для ПЗ с типом інсталяції on-site)	-	-	+

**2.3. Діагностика звернень в режимі віддаленого підключення до екрану** - сервіс віддаленого підключення для аналізу звернення, збору діагностичної інформації і можливого рішення звернення.

**2.4. Консультації з побудови бізнес-процесів включають в себе:**

- Консультації по дизайнеру і елементам процесів.
- Консультації з адміністрування процесів.
- Консультації з налаштування динамічних кейсів (DCM).

**Обмеження:**

- Не включають в себе консультації щодо реалізації бізнес-завдань інструментами бізнес-процесів.

**2.5. Консультації з адміністрування ПЗ включають в себе:**

- Консультації з ліцензування, управління обліковими записами користувачів та їх ролями;
- Консультації з налаштування прав доступу;
- Консультації з налаштування базових інтеграцій;
- Консультації по інструментах логування в ПЗ Creatio.

**2.6. Консультації з розробки на ПЗ Creatio:**

- Включає в себе консультації щодо вибору правильного рішення або підходу до вирішення поставленого бізнес-завдання;
- Надається тільки авторизованим особам Користувача ПЗ, який має діючий сертифікат з розробки на ПЗ Creatio;
- Не включають в себе консультації по функціональності, розробленої Користувачем ПЗ самостійно, налагодження його коду.

**2.7. Можливість ознайомлення з новим релізом на копії ПЗ перед оновленням продуктивного середовища** - сервіс надання sandbox-середовища на новій версії. Використовується для ознайомлення з новою функціональністю ПЗ і перевірки коректності роботи кастомної функціональності Користувача ПЗ.

**2.8. Індивідуальний графік оновлення на нові версії** - можливість планувати оновлення ПЗ Creatio в індивідуальні, які підходять Користувачеві ПЗ, тимчасові періоди (наприклад, 1 раз у квартал), а не в загальному потоці оновлень. Обмеженням є тривалість інтервалу оновлення, яка не повинна перевищувати 6 місяців з дати виходу такої нової версії.

**2.9. Customer Success Manager** - фахівець, який згідно з графіком Служби технічної підтримки доступний для зв'язку з Користувачем ПЗ щоб упевнитися, що ключові модулі або конкретні функції ПЗ Creatio використовуються щонайкраще і в повній мірі, а також що бізнес-цілі Користувача ПЗ досягнуті.

**2.10. Управління пріоритетами звернень** - можливість встановлювати пріоритет на розсуд Користувача ПЗ. Сервіс доступний тільки для звернень, зареєстрованих через портал самообслуговування. Надається для пакета технічної підтримки Преміум.

**Обмеження:**

- Перший пріоритет може бути встановлено виключно зверненням щодо повної непрацездатності ПЗ.

**2.11. Індивідуальний проактивний моніторинг 24/7** - підключення до середовища Користувача ПЗ сервісу індивідуального моніторингу для контролю і реагування на потенційні відхилення від норми. Включає в себе функції проактивного реагування, зберігання історії і формування аналітики про події.

**2.12. Кількість авторизованих осіб з правом звернення в Службу підтримки** - сервіс визначає максимальну кількість осіб, які можуть контактувати зі службою підтримки по роботі ПЗ Creatio від імені одного Користувача ПЗ.

**2.13. Консультації з розгортання та налагодження ПЗ Creatio включають в себе:**

- Консультації з установки та розгортання ПЗ Creatio;
- Консультації з налаштування компонентів ПЗ Creatio (глобальний пошук, пошук дублів, сервіси машинного навчання та ін.);
- Консультації з налаштування та роботи утиліти оновлення;
- Консультації з налаштування компонентів для роботи базових інтеграцій (телефонія, пошта).

### Обмеження:

- Не включає в себе консультації з налаштування і роботи іншого програмного забезпечення.

#### 2.14. Рекомендації з оптимізації роботи ПЗ Creatio в інфраструктурі on-site:

- Для пакетів підтримки Базовий і Бізнес надається консультація з діагностики продуктивності ПЗ Creatio. Аналіз і застосування рішень виконуються Користувачем ПЗ самостійно;
- Для пакета підтримки Преміум - аналіз і підготовку рішень виконують фахівці Служби підтримки.

#### 2.15. Надання нових версій ПЗ:

- Клієнти з типом інсталяції cloud отримують оновлення автоматично;
- Клієнтам з типом інсталяції on-site subscription надаються автоматизовані сценарії оновлення, адаптовані під середовище клієнта. Обов'язковою умовою надання сервісу є отримання від клієнта знеособленої копії БД;
- Клієнтам з типом інсталяції on-site доступні інструкції і всі необхідні ресурси для самостійної установки кожного оновлення.

#### 2.16. Надання сценаріїв оновлення, які враховують індивідуальні кастомізації ПЗ - сервіс, який включає в себе підготовку та надання автоматизованих сценаріїв оновлення, адаптованих під індивідуальну середу Користувача ПЗ. Обов'язковою умовою надання сервісу є отримання від Користувача ПЗ знеособленої копії БД (бази даних).

### 3. РЕГЛАМЕНТ НАДАННЯ ТЕХНІЧНОЇ ПІДТРИМКИ

#### 3.1. Службою підтримки затверджена наступна класифікація інцидентів:

Пріоритети Інцидентів	
1	ПЗ є повністю неприцездатним. У разі Інцидентів 1-го пріоритету рекомендується використовувати більш оперативні канали комунікацій зі Службою підтримки.
2	Неможливе виконання основних функцій ПЗ і не існують альтернативні варіанти їх виконання.
3	Неможливе виконання допоміжних функцій ПЗ – незалежно від існування альтернативних варіантів їх виконання; або неможливе виконання основних функцій ПЗ, але існують альтернативні варіанти їх виконання.
4	Консультації, а також дефекти (помилки) ПЗ, що не впливають на виконання його функцій.

У цьому пункті:

«Інцидент» - означає будь-яку подію, яка не є частиною стандартної роботи ПЗ, яка призвела або може призвести до порушення або зниження якості роботи ПЗ.

«Дефект (помилка)» - означає будь-яку функціональну помилку в ПЗ, внаслідок якої ПЗ поводить себе непередбачено, або не функціонує відповідно до документації; а також можливо перевірити неодноразову неприцездатність ПЗ, або збій ПЗ, що дозволяє Службі підтримки розслідувати помилку і забезпечити функціонування ПЗ відповідно до документації.

#### 3.2. Технічна підтримка надається Службою підтримки за наступним графіком:

Часові характеристики надання сервісів з технічної підтримки			
	Базовий	Бізнес	Преміум
Години надання підтримки (GMT +02:00, Київ)	9:00 – 18:00 (Пн. – Пт.)	9:00 – 18:00 (Пн. – Нд.)	24x7
Максимальний час реакції (Інциденти з високим пріоритетом)	4 години	1 година	30 хвилин
Максимальний час реакції (2-4 пріоритет)	8 годин	4 години	2 години

Час та процедура вирішення інцидентів для Преміум пакету			
Пріоритет	Максимальний час реакції	Гарантований час вирішення	Процедура
1	30 хвилин	2 години	Інцидент повністю усунений або робота ПЗ відновлена таким чином, що пріоритет інциденту знижено до рівня 3 або 4 Строк може визначатися індивідуально шляхом узгодження між відповідальними представниками сторін
2	2 години	2 робочих дня	
3	2 години	10 робочих днів	
4	2 години	20 робочих днів	

#### 3.3. Заявка на сервіси згідно з обумовленим у Сертифікаті пакетом технічної підтримки, повинна бути оформлена одним з наступних методів:

- за допомогою електронної пошти, шляхом відправки листа на адресу Служби підтримки: ([support@creatio.com](mailto:support@creatio.com));
- за телефоном +38 (044) 363-31-33, якщо це обумовлено обраним Користувачем ПЗ пакетом технічної підтримки;
- і в особистому кабінеті на порталі Success Portal Creatio <https://success.terrasoft.ua/>

Заявка повинна бути оформлена виключно від імені авторизованої зі сторони Користувача ПЗ особи і містити:

- у разі надання консультації - чітко поставлені питання;
- у разі виявлення Дефектів / помилок - згідно з шаблоном нижче:

Назва	Значення
-------	----------

Послідовність дій, яку необхідно виконати для повторного відтворення Дефекту / помилки	Наприклад: Перейти в розділ "Продажі". Відкрити картку будь-якого продажу. Перейти на вкладку "Файли та посилання" і натиснути на кнопку "Додати файл". Вибрати файл ("Повна презентація системи.pptx"). Система відображає повідомлення про помилку: "Помилка завантаження файлу".
Коментарі, скріншоти, посилання на відео, інша додаткова інформація Для ліцензій з типом інсталяції Cloud: Браузер, ОС ПК Користувача	Наприклад: IE 11
Для ліцензій з типом інсталяції on-site: ПЗ, версія, СУБД	

- 3.4.** Заявки на сервіси приймаються від авторизованих осіб користувача ПЗ, визначених у Договорі поставки та Специфікаціях до нього.
- 3.5.** Користувач ПЗ може мати не тієї кількості авторизованих осіб одночасно, яка передбачена відповідним пакетом технічної підтримки. Користувач ПЗ має право призначити нову авторизовану особу шляхом направлення повідомлення, в якому містяться контактні дані нової авторизованої особи, на адресу електронної пошти Служби підтримки, зазначену у п. 3.3. цих Умов.
- 3.6.** Зобов'язання Користувача ПЗ:
- 3.6.1.** На вимогу Служби підтримки усувати обставини, які загрожують якості та своєчасності надання сервісів:
- Несвоєчасне надання Службі підтримки інформації необхідної для отримання сервісів технічної підтримки;
  - Неможливість участі в роботі з Дефектами та Інцидентами необхідних співробітників з боку Користувача ПЗ у зв'язку з відпусткою, відрядженням тощо.
- 3.6.2.** Служба підтримки не несе відповідальність за недотримання строків і якості сервісів, які були несвоєчасно надані в результаті недотримання Користувачем ПЗ умов вказаних в п. 3.6.1.
- 3.6.3.** Несвоєчасним наданням документів та іншої інформації вважається надання такої інформації Замовником пізніше ніж за 48 годин з моменту отримання повідомлення про доставку Користувачу ПЗ інформаційного запиту від Служби підтримки на електронну пошту. Направлення інформаційного запиту Служби підтримки на електронну пошту з повідомленням про доставку на адресу електронної пошти Користувача ПЗ, має юридичну силу запиту, здійсненого у письмовій формі. Підтвердженням відправки такого запиту є текст електронного повідомлення і повідомлення про доставку.
- 3.7.** Служба підтримки залишає за собою право відмовитися від надання сервісів у разі:
- Якщо запит надійшов не від авторизованої особи Користувача ПЗ;
  - Якщо проблема обумовлена непрацездатністю обладнання Користувача ПЗ або відсутністю віддаленого доступу, при цьому Користувач ПЗ не усуває непрацездатність обладнання та / або не надає віддалений доступ;
  - Інцидент виникає на версії ПЗ нижче N-1 останнього релізу. Де N- поточний великий (мажорний) реліз. Наприклад, якщо поточна офіційна версія – 7.16.3.1485, тоді N = 7.16. Для усунення Інциденту рекомендованим рішенням є оновлення ПЗ до останнього релізу.
- 3.8.** Служба підтримки відповідає на питання Користувача ПЗ у строк згідно з придбаним пакетом підтримки. У разі неможливості відповіді в обумовлений строк вини Користувача ПЗ, Служба підтримки повідомляє Користувачу ПЗ новий строк, коли Служба підтримки матиме можливість надати відповідь.
- 3.9.** Служба підтримки не надає додаткові сервіси, які можуть знадобитися при наданні нових версій ПЗ за винятком сервісів, описаних у Розділі 2 цих Умов.
- 3.10.** Служба підтримки може виступати виключно як Перша лінія підтримки для Інцидентів, що стосуються додатків/ПЗ, розміщених на сайті [www.marketplace.terrasoft.ua](http://www.marketplace.terrasoft.ua), а саме – здійснювати прийом Інциденту від Користувача ПЗ, та передачу такого Інциденту правовласнику/виробнику такого додатку, розгляд, надання реакції та вирішення Інциденту здійснюється відповідно до умов технічної підтримки, визначених правовласником Додатку, та розміщених на сторінці такого Додатку на сайті [www.marketplace.terrasoft.ua](http://www.marketplace.terrasoft.ua).
- 3.11.** Якщо інше не передбачено Договором поставки, Сторони узгодили, що:
- (i) всі грошові зобов'язання за Договором поставки і Специфікаціям до нього не підлягають скасуванню, а сплачені суми не підлягають поверненню;
  - (ii) одностороння відмова Користувачем ПЗ від Договору поставки (виконання Договору поставки) повністю або частково не допускається.