

УСЛОВИЯ СОПРОВОЖДЕНИЯ И ОБНОВЛЕНИЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

В настоящих Условиях сопровождения и обновления программного обеспечения (далее «**Условия**») изложены условия, в соответствии с которыми АВВУУ будет предоставлять услуги по сопровождению и обновлению (Услуги SMUA) конечному пользователю Поддерживаемого продукта (Заказчику).

Настоящие Условия представляют собой политику поддержки программных продуктов компании АВВУУ и являются единственными условиями предоставления компанией АВВУУ Услуг SMUA. Никакие иные условия не распространяются на Услуги SMUA, если только они не будут оформлены в письменном виде между АВВУУ и Заказчиком.

1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 1.1. **«Соглашение о Поддерживаемом продукте», «Лицензионный договор»** означает соглашение, которое регулирует лицензию/условия использования Поддерживаемого продукта Заказчиком.
- 1.2. **«Дефект»** означает любой поддающийся проверке и воспроизведению сбой Поддерживаемого продукта в отношении существенного соответствия спецификациям, включенным в Соглашение для Поддерживаемого продукта и/или в документацию, содержащуюся в дистрибутиве Поддерживаемого продукта.
- 1.3. **«Продукты с прекращенной поддержкой»** означают программные продукты АВВУУ, которые были сняты с производства или закрыты компанией АВВУУ, и на которые более не распространяются условия сопровождения в соответствии со стандартными Услугами SMUA.
- 1.4. **«Продукты с прекращенной продажей»** означают Поддерживаемые продукты, которые больше не доступны для продажи новым покупателям и на которые могут иметься ограничения в отношении Услуг SMUA.
- 1.5. **«Патч(-и)»** означает дополнительный программный код для интеграции с Поддерживаемым продуктом в целях исправления Дефекта или смягчения его последствий.
- 1.6. **«Проект»** означает определенный набор файлов, содержащих настройки для импорта, обработки и экспорта документов, которые могут быть загружены в Поддерживаемый продукт.
- 1.7. **«Предложение»** означает документ, такой как заказ на покупку, принятый АВВУУ, или счет, выставленный АВВУУ, в отношении Услуг SMUA.
- 1.8. **«Решение»** означает Временное решение, Обновление, Новую Версию и/или дополнительные или заменяющие строки программного кода (т.е., Патч), предоставляемые АВВУУ для устранения Дефекта в Поддерживаемом продукте.
- 1.9. **«Срок реагирования»** означает время, прошедшее с момента, когда АВВУУ получает Запрос на техническую поддержку от Заказчика, до момента, когда АВВУУ начинает оказывать такую поддержку.
- 1.10. **«Срок предоставления решения»** означает время, прошедшее с момента, когда АВВУУ получает Запрос на техническую поддержку от Заказчика, до момента предоставления Заказчику готового Решения.

УСЛОВИЯ СОПРОВОЖДЕНИЯ И ОБНОВЛЕНИЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

- 1.11. **«Запрос на техническую поддержку»** означает запрос Заказчика на оказание помощи компанией ABBYY в отношении функциональности или свойств Поддерживаемого продукта.
- 1.12. **«Срок действия SMUA»** означает период времени, в течение которого Заказчик имеет право на получение Услуг SMUA.
- 1.13. **«Поддерживаемый продукт»** означает: (i) программное обеспечение ABBYY, лицензированное для Заказчика, которому предоставляются Услуги SMUA; (ii) облачное программное обеспечение ABBYY в качестве услуги, предоставляемой Заказчику, в связи с которой предоставляются Услуги SMUA; (iii) любые Патчи, Обновления и Новые версии (если применимо) к ним; и (iv) любую сопроводительную документацию, предоставленную ABBYY.
- 1.14. **«Обновление»** означает любые редакции, улучшения, обновления, исправления либо иные изменения Поддерживаемого продукта или документации, которые ABBYY делает доступными для своих Заказчиков в рамках Услуг SMUA, кроме предоставления Новой версии.
- 1.15. **«Новая версия»** означает любой новый последующий общедоступный выпуск Поддерживаемого продукта, который существенно изменяет Поддерживаемый продукт, обновляет первую цифру (например, от 6.0 до 7.0) и добавляет новые или измененные функциональные возможности к существующему Поддерживаемому продукту, для которого может потребоваться дополнительная плата за лицензию/обслуживание.
- 1.16. **«Временное решение»** означает последовательность инструкций, пошаговых процедур или разъяснений по использованию Поддерживаемого продукта (в том числе в форме отмены любых изменений в Поддерживаемом продукте или системе Заказчика), осуществляемых во избежание появления Дефекта или его последствий. "Временное решение" не включает доставку нового программного кода Поддерживаемого продукта.
- 1.17. **«ABBYY»** означает ООО «Аби».
- 1.18. **«Разработчик»** означает ООО «Аби Продакшн».
- 1.19. **«Партнер ABBYY»** означает лицо, которому в соответствии с Положением о партнерской программе присвоен статус Партнера ABBYY.
- 1.20. **«Сертификат»** означает документ специального вида на фирменном бланке ABBYY, подтверждающий право Заказчика на получение Услуг SMUA (Образец Сертификата приведен на сайте по адресу <https://www.abbyy.com/ru-ru/support/sertif/>). В Сертификате указывается номер сертификата, наименование Поддерживаемого продукта, лицензионный номер Поддерживаемого продукта, дата выдачи Сертификата, период, в течение которого держатель Сертификата может воспользоваться Услугами SMUA в отношении Поддерживаемого продукта и иной необходимой информацией, предоставляемой в рамках Услуг SMUA.
- 1.21. **«Услуги SMUA»** означает совокупность услуг, оказываемых Исполнителем. Конкретный перечень Услуг SMUA приведен в настоящих Условиях.
- 1.22. **«Заказчик»** означает лицо, которое владеет лицензией на использование Поддерживаемого продукта и имеет право на получение Услуг SMUA.
- 1.23. **«Уровень Критичности Дефекта»** имеет значение, указанное в разделе 4 Условий.

УСЛОВИЯ СОПРОВОЖДЕНИЯ И ОБНОВЛЕНИЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

2. УРОВНИ УСЛУГ SMUA И ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ SMUA СЛУЖБОЙ ПОДДЕРЖКИ И ОБСЛУЖИВАНИЯ АВВУУ

Уровень Услуг SMUA	Стандартный	Расширенный	Премиум
Ожидаемое время решения	Отсутствует	Доступно для Критических Дефектов	Доступно
Запросы по электронной почте / через Интернет	Доступно	Доступно	Доступно
Запросы по горячей линии по телефону	Только голосовая почта (Voicemail)	Только голосовая почта (Voicemail)	Доступно
Работа Службы	С понедельника по пятницу	С понедельника по пятницу	круглосуточно, 7 дней в неделю, круглогодично
	Региональные часовые пояса АВВУУ: Америка (07:00 - 17:00 по тихоокеанскому времени); Европа, Ближний Восток, Африка (8:00 - 18:00, по средневропейскому времени) или Азиатско-Тихоокеанский регион (10:00 - 19:00, часовой пояс Australian Eastern Standard Time); Россия (10:00 – 20:00 (зимнее время с конца октября по конец марта); 9:00 – 19:00 (летнее время с конца марта по конец октября), время московское).	Часовой пояс Заказчика	
	Рабочее время АВВУУ (8 часов)	Рабочее время Заказчика (8 часов)	
	Недоступно в выходные дни АВВУУ	Доступно во все нерабочие дни	

УСЛОВИЯ СОПРОВОЖДЕНИЯ И ОБНОВЛЕНИЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

В течение Срока действия SMUA и при условии уплаты соответствующих платежей за Услуги SMUA АВВУУ обязуется предоставлять следующие Услуги SMUA исключительно для Поддерживаемого продукта в соответствии с уровнем услуг SMUA, как указано в соответствующем Соглашении о Поддерживаемом продукте между АВВУУ и Заказчиком, или в Предложении (если уровень не указан, применяется Стандартный уровень):

- **Сеть технической поддержки АВВУУ.** Заказчик получит доступ к: (i) действующему интерактивному справочному центру АВВУУ по вопросам Поддерживаемого продукта, (ii) электронной почте и сетевым ресурсам для отправки Запросов на техническую поддержку, и (iii) документации по Поддерживаемому продукту и другим ресурсам.
- **Техподдержка.** Специалисты АВВУУ рассмотрят Запросы на техническую поддержку.
- **Обновления и Новые версии.** АВВУУ предоставит Заказчику 1 (одну) копию любых Обновлений (или, если применимо, Новых версий), которые можно скачать на веб-сайте тогда, когда АВВУУ выпустит такие Обновления (или, если применимо, Новые версии), доступные для общественности, и в той степени, в какой такие Обновления (или, если применимо, Новые версии) применимы к Поддерживаемому продукту.
- **Патчи.** АВВУУ предоставит Заказчику Патчи для Поддерживаемого продукта, опубликованные и сделанные доступными для ее заказчиков.
- **Решение.** АВВУУ приложит усилия в разумных пределах для устранения Дефектов, о которых Заказчик сообщит АВВУУ. Решение может быть в виде исправления части(-ей) Поддерживаемого продукта, предоставления Патчей или предоставления Заказчику Временного решения, которое дает последнему возможность пользоваться практически теми же функциями, которые имелись бы при отсутствии Дефекта.

АВВУУ может, по своему усмотрению, предлагать Заказчику иные виды технической поддержки в дополнение к Услугам SMUA, упомянутым выше. В таком случае подробные условия таких дополнительных услуг должны быть изложены в отдельном соглашении между АВВУУ и Заказчиком.

3. ОГРАНИЧЕНИЯ

Услуги SMUA не включают в себя:

- а) поддержку в отношении изменений, внесенных в Поддерживаемый продукт Заказчиком, третьими сторонами или в рамках оказания Профессиональных услуг АВВУУ;
- б) поддержку в отношении приложений, разработанных Заказчиком или иных продуктов третьих сторон;
- в) выезд к Заказчику (техническая поддержка предоставляется АВВУУ только удаленно);
- г) услуги по системному проектированию, программированию и операционным процедурам любого рода;
- д) использование, соединение или интеграцию Поддерживаемого продукта в операционную систему или любые программные, аппаратные или сетевые системы, не указанные как совместимые с АВВУУ (требования опубликованы на веб-сайте АВВУУ help.abbyu.com);
- е) эксплуатацию Поддерживаемого продукта способом, не предназначенным для его применения, в том числе в нарушение применимого Соглашения о Поддерживаемом продукте;

УСЛОВИЯ СОПРОВОЖДЕНИЯ И ОБНОВЛЕНИЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

- ж) проблемы, которые не могут быть воспроизведены АВВУУ на основании информации, предоставленной Заказчиком, или которые не могут быть устранены ввиду эксплуатационных характеристик компьютерного оборудования, на котором используется Поддерживаемый продукт;
- з) любую работу, связанную с предоставлением консультаций или обеспечением совместимости Поддерживаемого продукта с серверами приложений, платформами, сетевыми конфигурациями, настройками (если не приобретены дополнительные Услуги SMUA для настроенных версий), веб-браузерами, базами данных, отличными от тех, для работы с которыми в настоящее время разрабатывается Поддерживаемый продукт, либо версии любого из вышеперечисленного;
- и) настройку производительности баз данных;
- к) помощь в использовании приложений, специфичных для конкретного заказчика;
- л) обслуживание аппаратного обеспечения;
- м) помощь или поддержку в случае ошибок, недостатков или неисправностей, связанных с Проектом.

Если Заказчик примет решение не устанавливать последнюю версию Поддерживаемого продукта, рекомендуемую АВВУУ для устранения Дефекта, АВВУУ оставляет за собой право ограничить объем предоставляемых Услуг SMUA.

4. СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ УСЛУГ (SLA); КЛАССИФИКАЦИЯ ДЕФЕКТОВ

АВВУУ приложит коммерчески разумные усилия для обеспечения соблюдения Срока реагирования и Срока предоставления решения в соответствии с Уровнем Критичности Дефектов и Соглашением об уровне услуг для соответствующего уровня Услуг SMUA. Дефекты должны быть первоначально классифицированы Заказчиком, и АВВУУ оставляет за собой право переклассифицировать зарегистрированный Дефект в соответствии с Уровнями критичности Дефектов, изложенными ниже. Срок предоставления решения не вступит в силу до тех пор, пока Заказчик не предоставит АВВУУ достаточную информацию относительно Дефекта с тем, чтобы АВВУУ могла приступить к диагностике Дефекта, включая, помимо всего прочего, достаточную информацию для воспроизведения Дефекта. Заказчик осознает и соглашается с тем, что, хотя АВВУУ приложит коммерчески разумные усилия для достижения целевого Срока реагирования и Срока предоставления решения, такие сроки являются лишь оценочными, а не гарантированными. АВВУУ приложит разумные, в коммерческих целях, усилия и опыт для определения того, является ли свойство, отказ или сбой продукта Дефектом.

УСЛОВИЯ СОПРОВОЖДЕНИЯ И ОБНОВЛЕНИЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ УСЛУГ (SLA)			
Уровень Критичности Дефекта / Уровень Услуг SMUA	Стандартный	Расширенный	Премиум
Критический – S1	Срок реагирования: 8 рабочих часов Срок предоставления решения: Отсутствует	Срок реагирования: 2 рабочих часа Срок предоставления решения: 7 дней	Срок реагирования: 1 час Срок предоставления решения: 7 дней
Серьезный – S2	Срок реагирования: 8 рабочих часов Срок предоставления решения: Отсутствует	Срок реагирования: 4 рабочих часа Срок предоставления решения: Отсутствует	Срок реагирования: 2 часа Срок предоставления решения: 28 дней
Типовой – S3	Срок реагирования: 8 рабочих часов Срок предоставления решения: Отсутствует	Срок реагирования: 8 рабочих часов Срок предоставления решения: Отсутствует	Срок реагирования: 8 часов Срок предоставления решения: Отсутствует
Малый – S4	Срок реагирования: 8 рабочих часов Срок предоставления решения: Отсутствует	Срок реагирования: 8 рабочих часов Срок предоставления решения: Отсутствует	Срок реагирования: 8 часов Срок предоставления решения: Отсутствует

Классификация Уровней Критичности Дефекта:

S1 (Критичный)

Объем Дефекта (если все применимо):

- Дефект, приводящий к отказу производственной (production) системы. Перезапуск системы не решает проблему, и не существует никакого Временного решения для запуска производственной (production) системы. Прерывается обычный ход работы. Дефект в существенной мере срывает выполнение рабочих задач;
- Относится только к производственным (production) средам, не включает Дефекты, обнаруженные в ходе промежуточных процессов или в процессе разработки; а также
- Дефект затрагивает практически всех конечных пользователей Заказчика.

Особые условия предоставления Услуг SMUA

- Доступ к среде Заказчика, в которой Дефект может быть воспроизведен, или предоставление достаточных данных, информации и log-файлов для АВВУУ в целях воспроизведения Дефекта на стороне АВВУУ. Во избежание сомнений, данных, информации и log-файлов должно быть достаточно для воспроизведения Дефекта;

УСЛОВИЯ СОПРОВОЖДЕНИЯ И ОБНОВЛЕНИЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

- Предоставление журнала изменений в полном виде с момента последнего исправного состояния системы, в которой произошел Дефект;
- Заказчик обязан выделить ресурсы для обмена информацией с ABBYY с момента открытия билета до предоставления Временного решения; после предоставления Временного решения Заказчик обязан предпринять действия, рекомендованные ABBYY для исполнения Временного решения;
- Уровень Критичности снижается, когда: (i) предоставлено Временное решение, позволяющее производственной (production) системе работать с производительностью, обеспечивающей продолжение выполнения рабочих задач; или (ii) Заказчик не выполняет любое из условий, изложенных в данном документе (то есть, не обеспечивает доступ к среде или данным, или не выделяет достаточно ресурсов).

S2 (Серьезный)

Объем Дефекта (если все применимо):

- Дефект, приводящий к потере основных функциональных возможностей Поддерживаемого продукта, нестабильности, приводящей к перезапуску системы, или серьезному снижению производительности Поддерживаемого продукта (более чем на 30%), влияющему на важные аспекты деловых операций Заказчика. Временное решение, которое может вернуть деловые операции на приемлемый уровень, недоступно на момент Запроса о технической поддержке;
- Систематическое ухудшение качества изображения, оптического распознавания текста, классификации, извлечения и других технологий Поддерживаемого продукта, затрагивающих значительный процент (более 15%) документов Заказчика, обрабатываемых при помощи Поддерживаемого продукта, и, следовательно, значительно влияющих на эффективность деловых операций Заказчика;
- Применимо для систем производства (production) и для промежуточных сред, если это имеет решающее значение для сроков реализации проекта / обновления системы; а также
- Дефект затрагивает значительное количество конечных пользователей Заказчика.

Особые условия предоставления Услуг SMUA

- Доступ к среде Заказчика, в которой может быть воспроизведен Дефект, или предоставление достаточных данных, информации и log-файлов для воспроизведения Дефекта на стороне ABBYY;
- Уровень критичности снижается при предоставлении Временного решения.

S3 (Типовой)

Этот Уровень Критичности Дефекта определяется для Дефекта по умолчанию, если объем Дефекта не попадает под другой Уровень Критичности Дефекта.

Объем Дефекта

- Дефект, который ухудшает производительность Поддерживаемого продукта и влияет на бизнес операции Заказчика;
- Дефекты, которые в противном случае были бы классифицированы как имеющие более высокий уровень критичности, но которых можно избежать или обойти путем Временного решения, изменяющего определенный сторонний продукт или параметры среды Заказчика,

УСЛОВИЯ СОПРОВОЖДЕНИЯ И ОБНОВЛЕНИЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

при условии, что такое Временное решение не оказывает существенного влияния на бизнес операции Заказчика;

- Дефекты, которые характерны для определенного документа или пакета и появляются достаточно редко, чтобы оказать серьезное воздействие на бизнес операции Заказчика;
- Любое ухудшение качества изображения, распознавания текста, классификации, извлечения и других технологий Поддерживаемого продукта, затрагивающее менее 15% документов Заказчика, обработанных при помощи Поддерживаемого продукта;
- Дефект обнаруживается на промежуточном этапе или на этапе разработки и не оказывает критического воздействия на сроки реализации проекта / обновления системы;
- Дефект затрагивает небольшое количество конечных пользователей Заказчика.

S4 (Малый)

Объем дефекта (если применим любой из пунктов):

- Любой запрос по дополнительным функциям;
- Любой Дефект, который не влияет на бизнес операции; или же
- Любой Дефект улучшения изображения, распознавания текста, классификации, извлечения и любые другие Дефекты, связанные с технологией Поддерживаемого продукта, которые характерны для определенного документа.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗАКАЗЧИКА

Заказчик несет ответственность за обучение пользователей надлежащему использованию Поддерживаемого продукта и повышение квалификации обслуживающего персонала, а также, по требованию АВВУУ, получение сертификатов по Поддерживаемому продукту (требования опубликованы на веб-сайте АВВУУ по адресу support.abbyy.com). Заказчик должен быть знаком с интерактивным Справочным центром АВВУУ по Поддерживаемому продукту и пользоваться им. Заказчик обязан своевременно использовать все новые Патчи, Обновления и Новые версии для Поддерживаемого продукта для обеспечения соответствия Политике АВВУУ в отношении прекращения поддержки ("End of Life"). Невзирая ни на какие положения об обратном, в целях обеспечения Временного решения, если Дефект возник после Обновления или Новой версии (т.е. любых изменений в программном или аппаратном обеспечении) Поддерживаемого продукта и/или систем Заказчика, АВВУУ всегда должно быть разрешено предоставить Временное решение, которое требует отката вышеупомянутого Поддерживаемого продукта или систем до предыдущей версии (т.е. до состояния, в котором они находились до Обновления или Новой версии), и Заказчик обязан принять такое Временное решение. Заказчик должен убедиться в наличии технических процедур и ресурсов, которые позволят выполнить откат Поддерживаемого продукта и/или систем Заказчика.

6. РАБОЧЕЕ ВРЕМЯ, ЯЗЫК

Информация, связанная с зонами региональной технической поддержки АВВУУ, местным рабочим временем и официальными праздниками, доступна по адресу: <https://www.abbyy.com/support/policy/>. Все Услуги SMUA оказываются на русском и английском языках.

УСЛОВИЯ СОПРОВОЖДЕНИЯ И ОБНОВЛЕНИЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

7. ОБЩЕЕ

АВВУУ обязана предоставлять Услуги SMUA для самой последней Новой версии и предыдущей Новой версии Поддерживаемого продукта. После того, как Новая версия станет общедоступной, предыдущая Новая версия будет считаться Продуктом с прекращенной продажей и более не будет доступна для покупки новыми заказчиками. Все предыдущие Новые версии Продукта с прекращенной продажей будут считаться Продуктами с прекращенной поддержкой. АВВУУ продолжит оказание поддержки только в отношении критических дефектов для версии Продукта с прекращенной продажей в течение дополнительных 2 (двух) лет или до тех пор, пока Новая версия Поддерживаемого продукта не станет общедоступной.

В случае, если Исполнитель выпустит Новую версию Поддерживаемого продукта, Заказчик обязуется приобрести или получить простую (неисключительную) лицензию на использование Новой версии Поддерживаемого продукта с аналогичным функционалом (возможностями, объемом обработки страниц и пр.) путем заключения соответствующего Лицензионного договора. С момента заключения такого Лицензионного договора Заказчик утрачивает право использования предыдущей версии Поддерживаемого продукта.

АВВУУ приложит коммерчески разумные усилия для предоставления Услуг SMUA в соответствии с настоящими Условиями; однако Заказчик признает, что АВВУУ не может гарантировать, что вопрос, проблема или Дефект, о которых сообщил Заказчик, может или будет решен. Ничто в настоящих Условиях не расширяет и не добавляет никаких гарантий на Поддерживаемый продукт, указанных в Соглашении о Поддерживаемом продукте или любом другом соглашении с АВВУУ, регулирующем использование Поддерживаемого продукта. Настоящие Условия распространяются на Услуги SMUA, полученные Заказчиком непосредственно от АВВУУ. Если Заказчик приобрел Поддерживаемый продукт и Услуги SMUA от стороннего Партнера АВВУУ, Заказчик может иметь право на дополнительные услуги технической поддержки от такого Партнера АВВУУ и должен использовать такого Партнера АВВУУ в качестве своей первой линии связи для Запросов на техническую поддержку в соответствии с соглашением Заказчика с таким Партнером АВВУУ.

8. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК ПРЕКРАЩЕНИЯ

Заказчик имеет право на получение Услуг SMUA на Срок действия SMUA. Срок действия SMUA начинается с даты («Дата начала SMUA»), когда лицензия на Поддерживаемый продукт доставляется Заказчику, или в случае облачных услуг - с даты, когда Заказчик получает право использовать Поддерживаемый продукт. Первоначальный Срок действия SMUA действителен в течение 12 месяцев (или как указано в соответствующем Предложении, или иным образом в письменной форме) с первого дня первого полного календарного месяца, следующего за Датой начала SMUA или включающего ее. В дальнейшем, при условии оплаты Заказчиком действующей на дату продления платы за SMUA, Срок действия SMUA автоматически продлевается на дополнительные 12-месячные продленные сроки (или, как указано в соответствующем Предложении или иным образом согласовано в письменном виде АВВУУ и Заказчиком), если ни одна из сторон не предоставит за 30 (тридцать) дней уведомления о своем намерении не продлевать Услуги SMUA до истечения текущего Срока действия SMUA. Отсутствие такого уведомления до истечения Срока действия SMUA приведет к автоматическому продлению, и Заказчик будет нести ответственность за дополнительную годовую оплату Услуг SMUA. Если Заказчик не оплатит какой-либо счет в течение 30 (тридцати) дней с даты выставления счета, если в

УСЛОВИЯ СОПРОВОЖДЕНИЯ И ОБНОВЛЕНИЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Предложению не указано иное, АВВУУ может отказать в предоставлении Услуг SMUA до получения оплаты. На частичные периоды действия SMUA возврат уплаченной стоимости Услуг SMUA не предоставляется. Клиент может не использовать Услуги SMUA. АВВУУ оставляет за собой право отказать в продлении Услуг SMUA по любой причине или без причины.

9. СТОИМОСТЬ УСЛУГ SMUA И ПОРЯДОК ИХ ОПЛАТЫ

Заказчик оплачивает АВВУУ Услуги SMUA за Поддерживаемый продукт. Стоимость Услуг SMUA подлежит оплате в соответствии с действующим Соглашением о Поддерживаемом продукте между АВВУУ и Заказчиком или действующим Предложением в течение 30 (тридцати) дней после даты выставления счета АВВУУ, если иное не указано в Предложении, и применяется с первого дня первого полного месяца, следующего за Датой начала SMUA или включающего ее. Стоимость, применяемая к Услугам SMUA, предоставляемым в течение первого неполного месяца, если таковой имеется, Срока действия SMUA (т.е., в период с Даты начала SMUA до первого дня первого полного календарного месяца, следующего за Датой начала SMUA), считается включенной в стоимость лицензионных/сервисных платежей в соответствии с Соглашением о Поддерживаемом продукте. Условия оплаты, указанные в настоящих Условиях, подлежат предварительному кредитному одобрению со стороны АВВУУ. АВВУУ может взимать проценты в размере полутора процентов (1,5%) в месяц от подлежащей оплате суммы или максимальной ставки, разрешенной действующим законодательством, в зависимости от того, какая сумма меньше, с даты, установленной для оплаты до даты фактической уплаты всех платежей, не уплаченных в срок. После уведомления Заказчика и до начала любого срока продления SMUA, АВВУУ имеет право изменить стоимость SMUA, которая будет применяться в течение такого срока продления SMUA. Просроченный период SMUA, равный 1 (одному) году или менее, может быть восполнен после уплаты Заказчиком штрафа за пропущенный период в соответствии с действующей политикой АВВУУ. Такие штрафы за пропущенный период взимаются в дополнение к действующим ежегодным платежам по SMUA за Поддерживаемый продукт. Все платежи не включают налоги, и Заказчик должен оплатить все налоги с продаж (включая НДС по действующей ставке), эксплуатации, услуг или иные подобные налоги, если таковые имеются, применимые к платежам. Если Заказчик приобретает Услуги SMUA, включающие Расширенный Уровень Услуг или Уровень Премиум, для какой-либо лицензии на Поддерживаемый продукт, которую Заказчик получил от АВВУУ, Заказчик обязан приобрести Услуги SMUA с тем же Уровнем Услуг SMUA для всех лицензий такого Поддерживаемого продукта, которые Заказчик приобрел.

10. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

Помимо гарантий, предусмотренных в Соглашении на Поддерживаемый продукт, АВВУУ и ее аффилированные лица, поставщики, провайдеры и Партнеры АВВУУ не предоставляют никаких гарантий, явных, подразумеваемых или обязательных, в том числе, помимо всего прочего, любых подразумеваемых гарантий товарной гарантии, пригодности для частичной компенсации, компенсации ПРАВА ТРЕТЬИХ СТОРОН, ОТНОСЯЩИХСЯ К ОБНОВЛЕНИЯМ, ПАТЧАМ, ОБНОВЛЕНИЯМ ВЕРСИЙ, ВРЕМЕННЫМ РЕШЕНИЯМ ИЛИ ЛЮБЫМ УСЛУГАМ, УСЛУГАМ SMUA ИЛИ ПОДДЕРЖКЕ, КОТОРЫЕ МОГУТ ПРЕДОСТАВЛЯТЬСЯ В СИЛУ НАСТОЯЩИХ УСЛОВИЙ.

11. НЕЗАВИСИМЫЙ ПОДРЯДЧИК

УСЛОВИЯ СОПРОВОЖДЕНИЯ И ОБНОВЛЕНИЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Все услуги, оказываемые АВВУУ в связи с Поддерживаемыми продуктами и/или Услугами SMUA, описанными в настоящих Условиях, выполняются АВВУУ в качестве независимого подрядчика, а не агента или сотрудника Заказчика. Все лица, предоставляемые АВВУУ, для всех целей являются исключительно сотрудниками или агентами АВВУУ и не должны считаться сотрудниками Заказчика для каких-либо целей. АВВУУ предоставляет, нанимает и имеет исключительный контроль над всеми лицами, которые будут задействованы в предоставлении Услуг SMUA в соответствии с настоящими Условиями, а также предписывает и контролирует средства и методы оказания таких Услуг SMUA, обеспечивая разумный и надлежащий надзор. АВВУУ по своему усмотрению определяет соответствующие ресурсы АВВУУ, которые будут использоваться при предоставлении Услуг SMUA, по мере их доступности. АВВУУ иногда использует услуги ограниченного числа третьих сторон, будь то компании или отдельные субподрядчики («Утвержденные исполнители»), которые были определены в соответствии с ее стандартами. АВВУУ может принять решение использовать утвержденного исполнителя без каких-либо обязательств делать это. Для наиболее эффективного удовлетворения потребностей Заказчика АВВУУ может переуступить или передать в субподряд утверждённому исполнителю все или часть обязательств и прав АВВУУ на выполнение Услуг SMUA в соответствии с настоящими Условиями.

12. УСЛУГИ SMUA ПО СЕРТИФИКАТАМ

АВВУУ вправе оказывать Услуги SMUA по Сертификату.

Для начала получения Услуг SMUA по Сертификату Заказчик должен приобрести и активировать Сертификат.

Для активации Сертификата Заказчик должен выполнить любое из указанных ниже условий:

- Заполнить онлайн форму активации, размещенную на интернет-сайте по следующему адресу: <https://www.abbyy.com/ru-ru/support/sertif/> и нажать кнопку «Активировать», расположенную внизу формы активации.
- Направить на электронный адрес support@abbyy.com письмо с приложенной к нему заполненной и должным образом заверенной формой активации. Форма активации и инструкция по ее заполнению находятся по следующему адресу: <https://www.abbyy.com/ru-ru/support/sertif/>.

АВВУУ не оказывает Заказчику Услуги SMUA до момента активации Заказчиком Сертификата.

При возникновении Дефекта Заказчик вправе обратиться к АВВУУ с Запросом на техническую поддержку.

В случае если Заказчик приобрел Сертификат у компаний, являющихся авторизованными Партнерами АВВУУ, Заказчик вправе обратиться с Запросом на техническую поддержку только к такому Партнеру АВВУУ.

При этом Заказчик обязан сообщить АВВУУ / Партнеру АВВУУ следующую информацию: наименование Поддерживаемого продукта, серийный номер лицензии на Поддерживаемый продукт и номер Сертификата, указанные в Сертификате, описание Дефекта и шагов, приводящих к нему, а также изображение экрана, содержащее сообщение об ошибке, если такое сообщение существует. При необходимости – электронные экземпляры документов, вызывающих сложности в распознавании, файлы с настройками Поддерживаемого продукта, проекты, пакеты и файлы диагностики, контактные данные для передачи Решений, Патчей и/или Обновлений.



УСЛОВИЯ СОПРОВОЖДЕНИЯ И ОБНОВЛЕНИЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

АВВУУ ведет реестр реализованных Сертификатов. Если Заказчик за время действия Сертификата не использовал свое право на получение Услуг SMUA, предусмотренное Сертификатом, в полном объеме, то стоимость неиспользованной части не возвращается, не переносится на будущий период и не засчитывается в счет иных расчетов.