

Условия предоставления технической поддержки Программных Продуктов XWand

В полном соответствии с «Пользовательским соглашением FUJITSU в отношении лицензированного программного обеспечения XWand» (далее – «Пользовательское соглашение») компания ООО «Фуджитсу Технолоджи Солюшнз» (далее – «Компания») имеет право предоставить Сублицензиату **Сертификат** на предоставление доступа к технической поддержке Программных Продуктов компании Fujitsu (далее – «ПП») в соответствии с настоящими условиями:

1. В рамках технической поддержки ПП, предоставляемой Сублицензиату по **Сертификату**, Компания предоставляет Сублицензиату новые версии (обновления) ПП, и техническую документацию, по мере их выхода и доступности на территории России (такое предоставление может осуществляться путем рассылки уведомления о соответствующих обновлениях с предоставлением в письме ссылок на скачивание соответствующих обновлений на электронный адрес ответственного представителя Сублицензиата. Сублицензиат также может получать соответствующие новые версии и обновления посредством собственного запроса в свободной форме по электронной почте технической поддержки ПП Fujitsu, либо по телефонной «горячей линии» технической поддержки ПП Fujitsu.

2. Сублицензиат имеет право использовать новые версии ПП в пределах прав, установленных Пользовательским соглашением.

3. Компания предоставляет Сублицензиату в рамках технической поддержки, предоставляемой согласно **Сертификату**:

- консультации¹ в случае возникновения сбоев в работе ПП;
- возможность бесплатного получения обновленных версий поддерживаемых продуктов (updates) с новыми функциональными возможностями или выпускаемых для обеспечения эффективной совместимости с новыми версиями операционных систем, по мере их поступления (в том числе и соответствующим образом дополненной документации на лицензионные программы).

¹ Базовая поддержка осуществляется на английском языке (в том числе прием обращений по электронной почте) специалистами центра компетенции Fujitsu по XBRL в Польше. В случае необходимости, за дополнительную плату, могут быть предоставлены иные условия и объем услуг.

Образец Бланка Сертификата:

Сертификат представляет собой распечатанный бланк с печатью, в котором указаны описание Технической поддержки, SLA, Имя и Адрес Покупателя/ конечного клиента Покупателя, а также иные условия.

Сертификат на предоставление Услуги базовой технической поддержки ПО Fujitsu Interstage XWand

Фуджитсу Технолоджи Солюшнз (Россия)

[дата]

[номер сертификата]

Описание сервиса: По настоящему Сертификату для Покупателя / конечного клиента Покупателя, указанного ниже, оказывается сервисная поддержка программного продукта в следующем составе:

Maintenance for Interstage XWand / Базовая поддержка ПП Interstage XWand, включая: <ul style="list-style-type: none">Maintenance for Interstage XWand / Базовая поддержка Оказывается в течение X месяцев с даты, указанной ниже в графе «Срок предоставления Услуг» исключительно для ПП, передаваемого Покупателю в рамках сублицензионного договора № XXX от 00.00.20XX г.	Указывается количество поддерживаемых лицензий
---	--

В течение срока действия Сертификата сервисная поддержка оказывается в соответствии со следующим регламентом:

Тип сервиса/ Technical Support	Время реакции на запрос/ Response Time to Request	Окно обслуживания
Обработка запросов/поддержка по телефонной линии техподдержки/ Phone Support	2 часа *	Пн-Пт, 9.00 -17.00 по центрально- европейскому времени (на английском языке)
Обработка запросов по электронной почте / e-mail Access to Support	2 часа *	
Изменения по техническому обслуживанию/ Maintenance Revisions	по мере необходимости	
Предоставление обновлений/ Updates	По запросу	
Обработка инцидентов/ Technical Alerts	По запросу	

* *Максимальное время ответа/ подтверждение получения запроса по телефону или по электронной почте, НЕ является временем разрешения предмета запроса.*

Сервисная поддержка включает в себя:

- Получение ответа в рамках окна обслуживания, указанного выше;
- Патчи, исправления ошибок, способы обхода проблемы;
- Предоставление обновленных версий продукта по запросу (незначительные изменения);
- Техническая информация о продукте (вопросы и ответы);
- Предоставление контактов службы поддержки.

Все сообщаемые инциденты или запросы выстраиваются в очередь и управляются в соответствии с соблюдением процедур Fujitsu в зависимости от уровня их критичности.

В рамках настоящего сертификата ООО «Фуджитсу Технолоджи Солюшнз» отвечает только за позиции, явно прописанные в настоящем Сертификате.

Срок предоставления Услуг	С XX ... 20.. года по XX ... 20.. года включительно.
Покупатель	[Наименование и Адрес]
Данные конечного клиента	По указанию Покупателя [Наименование и Адрес]

[Печать]