

## ПОЛОЖЕНИЕ

### о порядке оказания расширенного сопровождения программного обеспечения WISETECO IoT ООО «ВАЙЗТЕКО»

#### 1. Термины и определения

- 1.1. **ООО «ВАЙЗТЕКО», Исполнитель** – компания правообладатель программ и/или комплекса программ для ЭВМ WISETECO IoT, предоставляющая услуги расширенного сопровождения ПО WISETECO IoT в соответствии с Сертификатом сопровождения и условиями настоящего Положения.
- 1.2. **Программное обеспечение WISETECO IoT ООО «ВАЙЗТЕКО», ПО WISETECO IoT** - программа и/или комплекс программ для ЭВМ, правообладателем которых является ООО «ВАЙЗТЕКО».
- 1.3. **Расширенное сопровождение** – услуги по расширенному сопровождению ПО WISETECO IoT предусмотренные настоящим Положением.
- 1.4. **Сертификат на расширенное сопровождение, Сертификат** - документ, удостоверяющий право Заказчика, как владельца Сертификата, на получение Услуг в определенном объеме, в определенные сроки и на определенных условиях.
- 1.5. **Заказчик** – физическое или юридическое лицо, право на получение расширенного сопровождения которого подтверждается наличием (оплаченного) действующего Сертификата расширенного сопровождения.
- 1.6. **Услуги** – услуги ООО «ВАЙЗТЕКО», связанные с расширенным сопровождением **исключительно** ПО WISETECO IoT, предоставляемые на основании Сертификата и предусмотренные условиями настоящего Положения.
- 1.7. **Запрос на расширенное сопровождение, Запрос** - обращение или сообщение от Заказчика на оказание Услуг, отправленное на электронный почтовый адрес Исполнителя или иным согласованным Заказчиком и Исполнителем способом, содержащее в себе идентифицирующую Заказчика информацию.
- 1.8. **Идентифицирующая Заказчика информация** – фамилия, имя и отчество ответственного специалиста (ОС) Заказчика, актуальный адрес электронной почты, контактный номер телефона, наименование и ИНН юридического лица, от имени которого выступает ОС Заказчика, а также реквизиты (номер и дата) Договора поставки Сертификата.
- 1.9. **Время реакции** – период времени в рабочих часах от получения Запроса Заказчика до принятия Исполнителем, что подтверждается ответным электронным сообщением по электронной почте или звонком по указанному контактному номеру.
- 1.10. **Рабочий день** – промежуток времени с 9.00 до 18.00 по московскому времени, за исключением выходных и праздничных дней согласно законодательству РФ.
- 1.11. **Рабочий час** – автономический час в пределах Рабочего дня.
- 1.12. **Договор** – соглашение, заключенное между Заказчиком и Исполнителем, на поставку Сертификата расширенного сопровождения ПО WISETECO IoT.
- 1.13. **Уровень сопровождения** – определяет перечень допустимых категорий Запросов, время реакции и другие параметры, предусмотренные Приложением 1 настоящего Положения.

#### 2. Общие положения

- 2.1. Настоящее Положение устанавливает порядок оказания Услуг, связанных с расширенным сопровождением исключительно ПО WISETECO IoT ООО «ВАЙЗТЕКО».
- 2.2. Расширенное сопровождение ПО WISETECO IoT доступно для Заказчика, как владельца Сертификата.
- 2.3. Заказчик с момента приобретения (оплаты) Сертификата принимает и безоговорочно соглашается с условиями настоящего Положения.
- 2.4. Услуги оказываются в соответствии с настоящим Положением, а также Договором, заключенным между Заказчиком и Исполнителем.

#### 3. Порядок предоставления Услуг сопровождения

- 3.1. Порядок активации Сертификата

- 3.1.1.Заказчик имеет право воспользоваться Услугами по Сертификату в период с момента его приобретения и активации до окончания срока действия Сертификата.
- 3.1.2.Срок действия Сертификата исчисляется с даты активации Сертификата. Сертификат активируется с даты автоматической активации (в течение 10 (десяти) рабочих дней даты поставки Исполнителем Сертификата Заказчику) или с даты первого Запроса на сопровождение Заказчика - в зависимости от того, что наступит раньше.
- 3.1.3.С даты активации Сертификата и в течение его срока действия Заказчик имеет право направлять Запросы на сопровождение в соответствии с Сертификатом.
- 3.1.4.Заказчик может использовать свое право на Услуги по Сертификату исключительно в отношении указанного в Сертификате программного обеспечения, объема и перечня оказываемых Услуг.
- 3.1.5.Все Запросы (для уровня сопровождения – Расширенный) в т.ч. с необходимыми/требуемыми данными направляются Заказчиком Исполнителю не позднее, чем за 30 (тридцать) рабочих дней до даты окончания срока действия Сертификата.

### 3.2. Порядок взаимодействия Сторон и оказания Услуг:

- 3.2.1.После активации Сертификата Заказчик и Исполнитель определяют порядок взаимодействия в рамках оказания Услуг: назначают ответственных сотрудников (ОС) для координации взаимодействия; при необходимости в рабочем порядке проводят установочную встречу для рассмотрения вопросов предстоящего взаимодействия (например, предварительный пул задач Заказчика, предварительные сроки предоставления Услуг, организационные и коммуникационные вопросы).
- 3.2.2.Исполнитель оказывает Услуги в соответствии с описанием, приведенным в Приложении 1 настоящего Положения - «Перечень и объем оказываемых Услуг по Сертификатам. Уровень сопровождения - Расширенный».
- 3.2.3.Оказание Услуг Исполнитель осуществляет в соответствии Временем реагирования на Запросы, отраженным в Приложении 1 настоящего Положения.
- 3.2.4.По завершению оказания Услуг Исполнитель предоставляет отчет оказанных Услуг (далее- Отчет). Отчет предоставляется на бумажном носителе или в электронном виде по форме Исполнителя.

### 3.3. Условия предоставления Услуг сопровождения:

- 3.3.1.Услуги оказываются Исполнителем дистанционно и исчисляются в Рабочих днях и Рабочих часах.
- 3.3.2. Исполнитель обеспечивает конфиденциальность сведений, полученных в рамках оказания Услуг по Сертификату.

## 4. Обязательства и ответственность Исполнителя

- 4.1. Исполнитель обязуется:
  - 4.1.1. Оказывать Услуги с надлежащим качеством и в сроки, предусмотренные настоящим Положением.
  - 4.1.2. Предоставлять информацию о ходе оказания Услуг по запросу Заказчика.
- 4.2. Исполнитель может запрашивать у Заказчика дополнительные материалы и информацию, необходимые для оказания Услуг.
- 4.3. Исполнитель вправе отказать в исполнении Услуг по Сертификату, в случае:
  - 4.3.1. истечения срока действия Сертификата;
  - 4.3.2. осуществления Заказчиком Запроса на оказание Услуг (для уровня сопровождения – Расширенный) позже, чем за 30 (тридцать) рабочих дней до даты окончания срока действия Сертификата;
  - 4.3.3. не предоставления Заказчиком (нет возможности, отказ в предоставлении) информации и материалов, необходимых для работы над Запросом и оказания Услуги.
- 4.4. В случае возникновения необходимости в оказании Услуг, не предусмотренных Сертификатом, и/или Услуг, которые являются вспомогательными по отношению к Услугам по Сертификату (без оказания, которых оказание Услуг по Сертификату не представляется возможным), Исполнитель заблаговременно предупреждает Заказчика о дополнительных Услугах и расходах. Порядок

компенсации расходов Исполнителя по основаниям, указанным в настоящем пункте, осуществляется по соглашению Сторон.

- 4.5. Исполнитель не несет ответственности за неоказание Услуги Заказчику по причинам, не зависящим от Исполнителя.
- 4.6. Исполнитель не несет ответственность за качество оказания Услуг в случае предоставления Заказчиком недостоверной и/или неполной информации, предоставленной и/или запрошенной Исполнителем во время оказания Услуги.
- 4.7. Исполнитель вправе привлекать к оказанию Услуг по Сертификату третьих лиц (партнеров), оставаясь ответственным за действия данных лиц перед Заказчиком.

## **5. Обязательства и ответственность Заказчика**

- 5.1. Заказчик имеет право создавать Запросы на сопровождение в соответствии с Сертификатом.
- 5.2. Заказчик несет ответственность за применение процедур, необходимых для обеспечения целостности и безопасности программного обеспечения и данных Заказчика.
- 5.3. Заказчик отвечает за соблюдение лицензионных условий использования ПО WISETECO IoT, а также программного обеспечения иных разработчиков.
- 5.4. Заказчик не вправе уступать права требования к Исполнителю третьим лицам, вытекающие из настоящего Положения.
- 5.5. В зависимости от Сертификата при оказании Услуг от Заказчика могут потребоваться действия, включающие сетевую трассировку, сбор сообщений об ошибках, получение сведений о настройках, изменение конфигурации продукта, установку новых версий или новых компонентов программного обеспечения и внесение изменений в процессы их функционирования.

## **6. Заключительные положения**

- 6.1. Услуги Исполнителя не включают в себя анализ стороннего исходного кода, а также предоставления консультаций по техническим или архитектурным вопросам, выходящие за рамки описания, приведенного в Приложении 1.
- 6.2. В случае, если Заказчик не воспользовался Услугой в течение срока действия Сертификата, Заказчик теряет право воспользоваться Сертификатом, при этом Услуга считается оказанной Исполнителем.
- 6.3. Ни одна из сторон не несет ответственности перед другой стороной за невыполнение обязательств, вызванное обстоятельствами, возникшими помимо воли и желания сторон, которые нельзя было предвидеть или избежать.
- 6.4. Исполнитель имеет право вносить изменения в настоящее Положение в одностороннем порядке с обязательным уведомлением Заказчика об этом в течение 10 (десяти) рабочих дней до предполагаемой даты внесения изменений путем опубликования новой редакции Положения или изменений к нему на официальном сайте Исполнителя (<https://wiseteco.digital>).
- 6.5. Заказчик обязуется регулярно осуществлять проверку наличия изменений в Положении и после уведомления Исполнителя не вправе ссылаться на свою не информированность о внесенных изменениях.
- 6.6. Настоящее Положение публикуется на официальном сайте Исполнителя (<https://wiseteco.digital>).

## **Перечень и объем оказываемых Услуг по Сертификатам сопровождения Уровень: Расширенный**

Заказчику в течение срока действия Сертификата, и с учетом уровня сопровождения **Расширенный** предоставляются следующие Услуги:

- 1) Консультационные услуги по проектированию архитектуры решений на базе WISETECO IoT;
- 2) Консультационные услуги, связанные с настройкой, модификацией и функционированием программ для ЭВМ на базе ПО WISETECO IoT
- 3) Услуги по настройке вычислительной инфраструктуры, необходимой для функционирования ПО WISETECO IoT;
- 4) Услуги по проектированию, разработке, модификации, внедрению и сопровождению решений на базе ПО WISETECO IoT;
- 5) Устранение Инцидентов, несвязанных с дефектами ПО WISETECO IoT;
- 6) Разработка документации в рамках проектирования, создания и внедрения решений на базе ПО WISETECO IoT;
- 7) Проведение тренингов для специалистов Заказчика по использованию ПО WISETECO IoT.

Для начала оказания Услуг по Сертификату расширенного сопровождения (в т.ч. для сбора материалов информации, необходимых для оказания Услуг и комплектации команды), Исполнителю требуется до 10 (десяти) рабочих дней с момента поступления соответствующего Запроса на Услугу от Заказчика.