

## ТИПОВОЕ СОГЛАШЕНИЕ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ

### 1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. «Ошибка» - нарушение функционирования программных продуктов ARIS, которое выражается в несоответствии реального процесса функционирования программных продуктов ARIS спецификациям, описывающим нормальный режим функционирования программного продукта, содержащимся в документации по программным продуктам ARIS, входящей в комплект поставки.

1.2. Однако, любое несоответствие, вызванное неправильным употреблением или использованием путем объединения или установки с любыми аппаратно-программными средствами, не указанными в спецификациях на ARIS или не рекомендуемыми для совместного использования, не должно рассматриваться как ошибка.

1.3. «Исправление ошибки» - операция, восстанавливающая соответствие реального режима работы программных продуктов ARIS нормальному, специфицированному в документации; исправление ошибки может заключаться:

- во внесении необходимых изменений в конфигурацию системы;
- в обновлении программных продуктов, обеспечивающем нормальное функционирование в ситуации, вызывающей ошибку.

1.4. «Развитие» означает любую модификацию программных продуктов ARIS, существенно расширяющую полезность, эффективность, функциональную способность или область применения, но не состоит исключительно в исправлении ошибок.

1.5. «Нормальные рабочие часы» означают часы с 09:00 до 18:00 по киевскому времени, исключая выходные и праздничные дни.

1.6. «Обновления» означают программные продукты ARIS, которые могут включать и исправления ошибок и развитие.

### 2. ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ УСЛУГИ

2.1. В течение одного года с даты начала оказания технической поддержки Business Process Solutions (далее - BPS) на постоянной основе осуществит нижеследующую техническую поддержку программных продуктов, права пользования которыми были приобретены Покупателем по настоящему Договору, в течение нормальных рабочих часов:

2.1.1. BPS предоставляет Покупателю телефонный номер (044)390-8242 и адрес электронной почты [support@bps.org.ua](mailto:support@bps.org.ua) для сообщений об ошибках в программных продуктах ARIS.

2.1.2. Продавец будет ответственен за услуги по исправлению подпадающих проверке ошибок, о которых он был извещен Покупателем. BPS в течение одного рабочего дня подтверждает наличие ошибки и начинает оказание услуг по ее исправлению.

2.1.3. В течение 5 (пяти) рабочих дней со дня подтверждения наличия ошибки BPS оказывает услуги по исправлению ошибки. По завершении этого срока BPS исправляет ошибку либо передает информацию об ошибке в службу технической поддержки компании-изготовителя, уведомив об этом Покупателя.

2.2. В течение срока действия технической поддержки в соответствии с п.2.1 настоящего Приложения BPS осуществляет обновления программных продуктов, права пользования которыми были приобретены Покупателем, без дополнительной оплаты.