



УСЛОВИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ПРОГРАММЫ ДЛЯ ЭВМ PROTO OBSERVABILITY PLATFORM

Настоящие Условия технической поддержки программы для ЭВМ Proto Observability Platform (далее – Условия) определяют перечень и порядок технической поддержки, входящей в состав программы для ЭВМ Proto Observability Platform (далее – Программа), оказываемой при условии приобретения платной лицензии на Программу. Условия могут быть изменены Правообладателем Программы без предварительного уведомления Конечного пользователя.

1. Определения

Правообладатель – означает обладатель исключительного права на программу для ЭВМ в значении, установленном частью 1 статьи 1229 Гражданского кодекса Российской Федерации.

Программа – означает программа для ЭВМ Proto Observability Platform, Правообладателем которой является ООО «ПротоСервисез» (Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ № 2022617097 от 18.04.2022).

Конечный пользователь (Вы) — компания, фонд, товарищество, кооператив, коммерческая или некоммерческая организация, общество, учреждение, в том числе образовательное учреждение, ведомство, агентство или иной государственный орган, либо иное юридическое лицо (далее - Юридическое лицо), которое приобрело платную лицензию на Программу.

Правила использования – означает правила использования Программы, установленные Правообладателем и размещенные в сети Интернет на сайте Правообладателя по адресу https://proto.group/Proto_Observability_Platform_Terms.pdf или иному адресу, определенному Правообладателем.

Авторизованное Использование – указанный уровень, при котором Конечному пользователю разрешено устанавливать, запускать, осуществлять доступ или использовать Программу. Уровень может измеряться числом агентов или другим показателем уровня использования, заданным Правообладателем.

2. Общие условия

2.1. Отчетным периодом, согласно настоящим Условиям, признается 1 (один) календарный месяц.



2.2. Обработка запросов Конечного пользователя осуществляется на русском языке по электронной почте, по будням с 10:00 до 19:00 по UTC +3.

2.3. Запросы Конечного пользователя, направленные Правообладателю Программы:

2.3.1. в будние дни с понедельника по пятницу до 10:00 по UTC +3, считаются направленными в 10:00 по UTC +3 в день направления запроса;

2.3.2. в будние дни с понедельника по пятницу после 19:00 по UTC +3, считаются направленными в 10:00 по UTC +3 следующего рабочего дня за днем направления запроса после 19:00 по UTC +3;

2.3.3. в выходные и/или праздничные дни, считаются направленными в 10:00 по UTC +3 следующего рабочего дня за выходным и/или праздничным днем.

2.4. На каждый запрос, принятый Правообладателем Программы, генерируется и высылается Конечному пользователю письмо-подтверждение, содержащее номер запроса и дату принятия Правообладателем Программы запроса.

2.5. Несмотря на любые положения Лицензионного и/или иного договора и приложений к нему, Правообладатель Программы не несет ответственности и не считается не исполнившим свои обязательства по обработке запросов в следующих случаях:

2.5.1. не предоставление Конечному пользователю консультации по вопросам программирования, веб-дизайна, настроек стороннего программного обеспечения, разбора ошибок установки стороннего программного обеспечения, оптимизации программного кода, сетевого обеспечения и по иным аналогичным вопросам (за исключениями, предусмотренными настоящими Условиями).

3. Регламент технического обслуживания Программы

3.1. Правообладатель Программы обеспечивает обработку запросов Конечного пользователя на техническое обслуживание, относящихся к категории Инцидент согласно Уровню технической поддержки – Standard, описание которого приведено ниже.

3.2. Конечный пользователь направляет запрос категории Инцидент на адрес электронной почты ask@proto.group. Запрос должен содержать следующие обязательные реквизиты:

(1) тему обращения:

«Наименование Уровня технической поддержки_Инцидент_Наименование Конечного пользователя»

(2) дату и время возникновения инцидента



(3) описание инцидента, по возможности с приложением скриншотов и/или логов.

3.3. Для оперативной обработки запроса категории Инцидент Правообладателем Программы, Конечный пользователь формулирует запрос точно, ясно и грамотно (доступное описание инцидента, периодичность возникновения, критичность, иное). Запрос может включать скриншоты и графические пояснения.

3.4. Запрос Конечного пользователя категории Инцидент подлежит обработке Правообладателем Программы в течение времени, установленного в Уровне обслуживания. В течение указанного времени предоставляется первичный ответ на запрос (первая реакция).

3.5. Правообладатель Программы оставляет за собой право не осуществлять обработку запроса Конечного пользователя в случае, если соответствующий запрос не содержит обязательные реквизиты, не несет смысловой нагрузки, содержит вопросы или просьбы, не относящиеся к категории Инцидент.

4. Регламент предоставления консультаций по использованию Программы

4.1. Правообладатель Программы обеспечивает обработку запросов Конечного пользователя на оказание консультационных услуг, относящихся к категории Консультация согласно Уровню технической поддержки – Standard, описание которого приведено ниже.

4.2. Конечный пользователь направляет запрос категории Консультация на адрес электронной почты ask@proto.group. Запрос должен содержать следующие обязательные реквизиты:

(1) тему обращения:

«Наименование Уровня технической поддержки_Консультация_Наименование Конечного пользователя»

(2) описание вопроса, при необходимости с приложением скриншота.

4.3. Для оперативной обработки запроса категории Консультация Правообладателем Программы, Конечный пользователь формулирует вопрос на оказание консультационных услуг точно, ясно и грамотно. Запрос может включать скриншоты и графические пояснения.

4.4. Максимальное время ответа на запрос категории Консультация указывается в Уровне обслуживания.

4.5. Правообладатель Программы оставляет за собой право не осуществлять обработку запроса Конечного пользователя в случае, если соответствующий запрос не содержит



обязательные реквизиты, не несет смысловой нагрузки, содержит вопрос или просьбу, не относящиеся к категории Консультация.

4.6. В течение Отчетного периода Конечный пользователь вправе направить не более 10 запросов на Консультацию.

5. Ограничения

5.1. Действие Условий не распространяется на случаи, вызванные следующими обстоятельствами:

5.1.1. совершением Конечным пользователем запрещенных действий, предусмотренных Лицензионным договором (или иными договорами) и приложениями к нему и/или Правилами использования Программы;

5.1.2. нарушением Конечным пользователем технических ограничений по использованию Программы и/или использованием Программы сверх установленных лимитов Авторизационного Использования, указанных в Лицензионном сертификате;

5.1.3. нарушением Конечным пользователем условий Лицензионного договора (или иных договоров) и/или Правил использования Программы.



УРОВЕНЬ STANDARD

Standard		
Для тарифов Core, Advanced Серверной и Оркестраторной лицензий		
Включен в стоимость лицензии		
E-mail Рабочие дни, ПН-ПТ 10:00 - 19:00 по мск		
Перечень запросов категории Инцидент		
Инцидент	Приоритет	Максимальное время ответа (первой реакции)
Неработоспособность компонентов Proto Observability Platform	Обычный	4 часа
	*Критический	1 час
Неработоспособность приложений и инфраструктуры Клиента, вызванная нештатной работой компонентов Proto Observability Platform или несовместимостью программного обеспечения Клиента и компонентов Proto Observability Platform	Обычный	4 часа
	Критический	1 час

**Запрос категории Инцидент получает Критический приоритет, если возникла проблема с продакшен-средой инфраструктуры Конечного пользователя.*



Перечень запросов категории Консультация		
Консультация	Приоритет	Максимальное время ответа (первой реакции)
Консультация по часто возникающим вопросам (в том числе по общим вопросам «Как это работает?» и «Что это такое?») о компонентах и функциональных возможностях Proto Observability Platform	Обычный	8 часов
Консультация и оказание помощи при настройке компонентов Proto Observability Platform	Обычный	8 часов
Общие рекомендации по архитектуре и размещению компонентов Proto Observability Platform	Обычный	16 часов
Консультация по архитектурным решениям с учетом сценария Клиента по использованию Proto Observability Platform	Обычный	16 часов
Консультация по интеграции сторонних решений с Proto Observability Platform	Обычный	16 часов