

В этом Дополнении изложены положения и условия, регулирующие предоставление компанией Навикон услуг технической поддержки для Программного обеспечения Дельта VI («Услуги»). Заклячая настоящее Дополнительное соглашение, Стороны признают и подтверждают свое согласие с Соглашением. Приобретая или используя Услуги, Вы соглашаетесь соблюдать условия Соглашения, дополненные настоящим Дополнением. Вы будете иметь права, изложенные ниже, на срок, указанный в Вашей Форме заказа, при условии, что Вы соблюдаете условия Соглашения и настоящего Дополнения. 1.

**УСЛУГИ ПОДДЕРЖКИ. 1.1.** Объем услуг поддержки. При условии оплаты вами сборов за услуги поддержки, указанных в вашей Форме заказа, Навикон предоставит вам следующие Услуги:

**а. Навикон предоставит следующие пакеты поддержки,** указанные в таблице ниже, в зависимости от уровня приобретенного плана, указанного в форме заказа.

Преимущества плана поддержки

<b>Состав плана поддержки</b>	<b>Стандарт</b>	<b>Расширенный</b>
Доступ к предзаписанным обучающим видео	+	+
Доступ к онлайн help'у	+	+
Форум сообщества	+	+
Варианты контакта со службой поддержки	онлайн	Онлайн, телефон
Приоритетная поддержка		+
Интервал оказания поддержки	Рабочие часы с 10:00 до 18:00	Рабочие часы с 10:00 до 18:00
Количество именованных контактов	2	3

**б. Техническая поддержка и клиентский портал.** Навикон будет предоставлять Услуги Вашему техническому контактному лицу (ТКЛ), указанному в Форме заказа, для решения проблем, с которыми Вы столкнулись при установке или использовании Программного обеспечения, если есть разумные основания полагать, что проблема вызвана Программным обеспечением. Навикон также предоставит онлайн-доступ к нашему Порталу поддержки клиентов для любого зарегистрированного пользователя программного обеспечения Дельта VI, включая доступ к онлайн-файлам справки и таким дополнительным платным услугам, которые Навикон предлагает в рамках дополнительных соглашений по поддержке и развитию продукта Дельта VI.

Навикон будет предоставлять Услуги удаленно на русском языке с сайта Дельта VI ([support.delta.bi](https://support.delta.bi)), если иное не оговорено в Форме заказа.

Взимаются дополнительные сборы, включая разумные расходы на проезд и проживание, если требуется посещение объекта, что должно быть заранее согласовано и утверждено между Клиентом и Навикон.

**в. Часы работы.** Услуги доступны в указанное ниже время: Рабочие часы (Россия) С понедельника по пятницу, с 10:00 до 18:00 по московскому времени.

**г. Подача заявок на услуги.** В зависимости от соответствующего плана поддержки ваш ТКЛ может отправлять запросы на техническую поддержку следующим образом:

- отправив запрос в службу поддержки на сайте онлайн-поддержки <https://support.delta.bi>,
- разместив заявку на поддержку в Сервисной системе через email [support@delta.bi](mailto:support@delta.bi).

**д. Поддержка по телефону.** Если поддержка по телефону предоставляется в рамках соответствующего плана поддержки, ваш ТКЛ также может отправить запрос на планирование телефонного звонка или сеанса онлайн звонка с демонстрацией экрана со службой технической поддержки Дельта VI или командой по работе с клиентами Навикон.

**е. Уровень приоритета.** Навикон присвоит вашему запросу уровень приоритета в соответствии с уровнями приоритета, указанными в Таблице 1 ниже.

Таблица 1 – Уровни приоритета

№ приоритета	Уровень приоритета	Описание
Приоритет 1 (P1)	Критический	Указывает на сообщаемый Инцидент, когда производственная среда сервера Дельта ВІ полностью неработоспособна или недоступна для всех пользователей Заказчика
Приоритет 2 (P2)	Высокий	Указывает на зарегистрированный Инцидент, когда проблема серьезно повлияла на производительность предполагаемого использования Программного обеспечения, как описано в документации и оказывает существенное негативное воздействие на большинство пользователей Заказчика
Приоритет 3 (P3)	Средний	Указывает на сообщаемый Инцидент, когда проблема оказывает значительное влияние на производительность и/или функциональность Программного обеспечения, как описано в Документация, которая затрагивает меньшинство пользователей Заказчика или незначительно влияет на всех пользователей Заказчика
Приоритет 4 (P4)	Низкий	Все прочие вопросы по использованию Программного обеспечения

**ж.Время отклика на Запрос.** Поддержка Навикон ответит и предоставит обновления на все запросы на поддержку в сроки, указанные в Таблице 2 ниже, на основании Плана поддержки, приобретенного в соответствии с формой вашего Заказа.

Все ссылки на часы в Таблице 2 относятся к рабочим часам (см пункт в.). Это время отклика не включает время разрешения инцидента. Навикон сообщит Вам об изменении статуса в решении вопроса. Навикон приложит коммерчески разумные усилия для оперативного решения всех запросов в службу поддержки в соответствии с назначенным им приоритетом.

Таблица 2 – Время отклика

Приоритет	Стандартный	Расширенный
Целевое время отклика P1	18 часов	10 часов
Целевое время отклика P2	18 часов	18 часов
Целевое время отклика P3	26 часов	18 часов
Целевое время отклика P4	еженедельно	2 рабочих дня

База знаний Дельта ВІ. Навикон также предоставит Вам доступ к базе знаний Дельта ВІ, доступной по адресу <https://kb.delta.bi>.

## 1.2. Исключения из Сервисов поддержки.

а. Исключения. Услуги не охватывают следующие вопросы:

1). Установка обновлений или апгрейдов Дельта ВІ; 2). Любая проблема, возникшая в результате злоупотребления, неправильного использования, неправильного обслуживания или повреждения Программного обеспечения; 3). Любая проблема, вызванная модификациями Программного обеспечения, не сделанными или прямо не санкционированными в письменной форме компанией Навикон; 4). Любая проблема, вызванная или возникшая в результате использования стороннего программного обеспечения; 5). Любая проблема, вызванная устройствами или оборудованием, используемым с Программным обеспечением; 6). Восстановление утраченных данных.

Если Навикон обоснованно установит, что сообщаемая проблема вызвана одним из следующих факторов, Дельта ВІ взимает с вас плату за любые Услуги, оказанные по запросу на поддержку, на основе времени и материалов по текущим стандартным расценкам Навикон на профессиональные услуги.

Несмотря на вышеизложенное, Навикон не будет взимать с Вас плату за запрос на поддержку в той мере, в какой Навикон обоснованно решит, что проблема была вызвана программной ошибкой в Программном обеспечении.

**1.3. Ваши обязанности.** Предоставление Навикон Услуг зависит от выполнения Вами следующих обязательств.

Навикон не несет ответственности за задержки в предоставлении Услуг, вызванные невыполнением Вами данных обязательств.

а. Вы назначите техническое контактное лицо (ТКЛ) на нашем Портале для клиентов с целью подачи запросов на поддержку и получения поддержки в соответствии с настоящим Дополнением в качестве Вашего единственного контактного лица.

б. Вы будете разумно сотрудничать с Навикон в предоставлении Услуг. Такое сотрудничество включает оперативное обеспечение Навикон: 1). готовность вашего персонала поддерживать связь и работать со службой поддержки Дельта ВІ и/или инженерным персоналом, отвечая на электронные письма и звонки на разумной основе и следуя предоставленным указаниям и рекомендациям; 2). все шаги, необходимые для воссоздания заявленной проблемы, а также любую другую информацию или документацию, которую Навикон может обоснованно запросить; а также 3). разумную помощь в воссоздании и диагностике проблемы.

в. Вы должны установить каждое Обновление в течение шести (6) месяцев с даты его общего коммерческого выпуска. д. Вы несете ответственность за приобретение, установку и техническое обслуживание всего оборудования, телефонных линий, интерфейсов связи, подключения к Интернету и другого оборудования, необходимого для работы Программного обеспечения.

е. Сотрудникам службы технической поддержки Дельта ВІ может потребоваться удаленный доступ к вашим системам для диагностики и решения проблем технической поддержки. Вы соглашаетесь предоставить Навикон коды доступа, процедуры и разрешения для доступа к Вашим системам исключительно в целях предоставления технической поддержки Дельта ВІ. Персонал команды поддержки Дельта ВІ будет получать доступ только к тем системам, которые разрешены Вами, с использованием одобренных Вами методов и под Вашим контролем.