

Гарантийные обязательства Правообладателя в отношении программного обеспечения F3 Platform

1. Обязательства правообладателя

1.1. Настоящее Приложение регулирует обязательства Правообладателя, связанные с обеспечением соответствия программного обеспечения **F3 Platform** заявленным функциональным характеристикам.

1.2. Все действия Правообладателя, предусмотренные настоящим Приложением, направлены исключительно на:

- обеспечение работоспособности F3 Platform;
- устранение несоответствий (дефектов) F3 Platform;
- поддержание заявленных характеристик F3 Platform.

1.3. Указанные в настоящем Приложении обязательства:

- являются неотъемлемой частью предоставления права использования F3 Platform;
- не являются самостоятельными услугами;
- не образуют отдельного предмета договора.

2. Объём гарантийных обязательств

2.1. В рамках гарантийных обязательств Правообладатель осуществляет:

- анализ запросов о несоответствиях в работе F3 Platform;
- устранение выявленных дефектов F3 Platform;
- выпуск и предоставление обновлений F3 Platform, содержащих исправления выявленных дефектов;
- доведение до Лицензиата информации, необходимой для корректного использования F3 Platform.

2.2. Все указанные в п.2.1 действия выполняются исключительно в целях обеспечения соответствия F3 Platform его функциональному назначению.

3. Классификация дефектов

3.1. Для целей исполнения гарантийных обязательств применяются следующие категории:

- **Критический дефект** — Основная заявленная функциональность ПО недоступна, а также недоступен обходной путь. ПО полностью неработоспособно, что оказывает критическое воздействие на Лицензиата. Работоспособность ИС не может быть восстановлена силами Лицензиата даже в ограниченных размерах;
- **Значительный дефект** — Основная заявленная функциональность ПО полностью недоступна для части пользователей или некоторые важные функции не работают для всех пользователей. ПО в значительной степени не работоспособно, что оказывает серьёзное воздействие на Лицензиата. При этом ПО можно пользоваться для выполнения части основных функций. Нормальная работоспособность ИС не может быть восстановлена силами Лицензиата;
- **Незначительный дефект** — Работоспособность ПО значительно уменьшилась, но большинство основных функций сохранено. Лицензиат может пользоваться ПО за счет

применения обходных путей или ограничения набора функций. Дефекты ПО и ИС не критичны для большинства заявленного функционала и серьезно не препятствует его выполнению;

- **Минимальный дефект** – Ошибки, не влияющие на работоспособность ПО и ИС, например, опечатки в тексте интерфейса или системных сообщениях, деградация производительности на больших объемах данных, прочие дефекты.

4. Уровни гарантийного реагирования

4.1. В зависимости от условий предоставления прав на F3 Platform могут применяться следующие уровни:

4.1.1. Базовый уровень

- устранение критических дефектов F3 Platform;
- включение исправлений в плановые обновления F3 Platform;
- обработка запросов о дефектах в общем порядке.

4.1.2. Расширенный уровень

Дополнительно к базовому уровню:

- приоритетное устранение дефектов F3 Platform;
- анализ причин возникновения дефектов;
- предоставление информации, необходимой для корректной эксплуатации F3 Platform.
- предоставление временных решений, позволяющих использовать F3 Platform до устранения дефекта;
- регулярное информирование о ходе устранения дефектов.

5. Порядок взаимодействия

5.1. Лицензиат вправе направлять запросы о выявленных дефектах F3 Platform через предусмотренные договором каналы.

5.2. Рассмотрение таких запросов осуществляется исключительно в рамках исполнения гарантийных обязательств.

5.3. Взаимодействие сторон не направлено на оказание услуг, а связано с обеспечением качества F3 Platform.

6. Обновления F3 Platform

6.1. Обновления F3 Platform, содержащие исправления дефектов, предоставляются Правообладателем в рамках исполнения гарантийных обязательств.

6.2. Предоставление обновлений:

- не является отдельной услугой;
- не требует заключения дополнительных соглашений;
- осуществляется как часть лицензии на F3 Platform.

7. Ограничения гарантии

7.1. В рамках настоящего Приложения Правообладатель **не осуществляет**:

- техническую поддержку пользователей;
- консультационное сопровождение;
- обучение;
- доработку или изменение функциональности F3 Platform по запросу Лицензиата;
- адаптацию F3 Platform под индивидуальные требования;
- эксплуатационное сопровождение.

7.2. Любые действия, выходящие за рамки обеспечения работоспособности F3 Platform, могут осуществляться только на основании отдельных договоров, не являющихся предметом настоящего Приложения.

Таблица 1.

Временные параметры гарантии

Параметр	Базовый уровень	Расширенный уровень
Программный продукт (лицензия)	F3 Platform	F3 Platform
Канал передачи	Электронная почта / система регистрации обращений	Электронная почта / система регистрации обращений
Обработка сообщений	Регистрация 9:00 - 18:00 (пн-пт) время МСК.	Регистрация круглосуточно (без выходных).
Критические дефекты	Устранение дефектов или предоставление временного решения (workaround) в течение 5 рабочих дней.	Устранение дефектов или предоставление временного решения (workaround) в течение 2 рабочих дней.
Значительные дефекты	Устранение дефектов или предоставление временного решения (workaround) в течение 10 рабочих дней.	Устранение дефектов или предоставление временного решения (workaround) в течение 5 рабочих дней.
Незначительные дефекты	Включаются в следующее обновление F3 Platform	Устранение дефектов или предоставление временного решения (workaround) в течение 10 рабочих дней.
Обновления ПО	Обновления F3 Platform предоставляются по мере выпуска основных релизов	Предоставляются ежеквартально включают минорные релизы
Анализ причин дефектов	Не предусмотрен	Предоставляется для F3 Platform
Рекомендации по эксплуатации	Не предусмотрены	Предоставляются по F3 Platform

Параметр	Базовый уровень	Расширенный уровень
Информирование о статусе обращений	По завершении устранения дефектов	Периодическое
Приоритет обработки	Общий	Повышенный
Время реакции (типовое)	до 2 рабочих дней	до 4 часов