

Условия использования и сопровождения программного обеспечения DFS

Условия, содержащиеся в настоящем документе, применяются ко всем программным продуктам DFS

Данный документ является собственностью компании Докфлоу Бест Практис.
Его распространение осуществляется исключительно компанией Докфлоу Бест Практис.

СОДЕРЖАНИЕ

1	ПРИНЦИПЫ ЛИЦЕНЗИРОВАНИЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ DFS	- 3 -
1.1	СЕРВЕРНАЯ ЛИЦЕНЗИЯ	- 3 -
1.2	КЛИЕНТСКАЯ ЛИЦЕНЗИЯ	- 3 -
1.3	ЛИЦЕНЗИЯ DFS PORTAL	- 3 -
2	ПРОГРАММНЫЕ ПРОДУКТЫ DFS	- 4 -
2.1	РАБОТА С ФАЙЛАМИ В SAP-ПРИЛОЖЕНИЯХ	- 4 -
2.1.1	<i>DFS File Service</i>	- 4 -
2.2	ОБМЕН ЛЮБЫМИ ЭЛЕКТРОННЫМИ ДОКУМЕНТАМИ ЧЕРЕЗ ОПЕРАТОРОВ ЭДО	- 4 -
2.2.1	<i>DFS B2B Solution</i>	- 4 -
2.2.2	<i>DFS B2B Connector</i>	- 4 -
2.2.3	<i>DFS B2B Addon Госключ</i>	- 4 -
2.3	ОБМЕН ЭЛЕКТРОННЫМИ ПЕРЕВОЗОЧНЫМИ ДОКУМЕНТАМИ ЧЕРЕЗ ОПЕРАТОРОВ ЭПД	- 4 -
2.3.1	<i>DFS ETRN Solution</i>	- 4 -
2.3.2	<i>DFS ETRN Connector</i>	- 5 -
2.4	МАШИНОЧИТАЕМЫЕ ДОВЕРЕННОСТИ	- 5 -
2.4.1	<i>DFS M4D Solution</i>	- 5 -
2.4.2	<i>DFS M4D Connector</i>	- 5 -
2.5	ЭЛЕКТРОННАЯ ПОДПИСЬ И ШИФРОВАНИЕ	- 5 -
2.5.1	<i>DFS Data Protector</i>	- 5 -
2.5.2	<i>DFS Signer WebGUI</i>	- 5 -
2.5.3	<i>DFS Signer SSF</i>	- 5 -
2.5.4	<i>DFS Signer WEB</i>	- 6 -
2.5.5	<i>DFS Signer DSS</i>	- 6 -
2.6	СИСТЕМЫ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБОРОТА НА ПЛАТФОРМЕ SAP	- 6 -
2.6.1	<i>DFS Card Generator</i>	- 6 -
2.6.2	<i>DFS Card Gateway</i>	- 6 -
2.6.3	<i>DFS Card WebTouch</i>	- 7 -
2.6.4	<i>Типовые карточные решения</i>	- 7 -
2.7	АВТОМАТИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ЛЮБЫМИ ОФИСНЫМИ ПАКЕТАМИ	- 7 -
2.7.1	<i>DFS Office Integration XML</i>	- 7 -
2.7.2	<i>DFS Office Integration Converter</i>	- 8 -
2.7.3	<i>DFS Office Integration PDF</i>	- 8 -
2.7.4	<i>DFS Barcode Image</i>	- 8 -
2.7.5	<i>DFS Document Builder</i>	- 8 -
2.8	СКАНИРОВАНИЕ И РАСПОЗНАВАНИЕ ДОКУМЕНТОВ В SAP-СИСТЕМЕ	- 8 -
2.8.1	<i>DFS Import Manager</i>	- 8 -
2.8.2	<i>DFS Barcode Maker</i>	- 8 -
2.8.3	<i>DFS Personal Scan</i>	- 9 -
2.9	ПРОВЕРКА БЛАГОНАДЕЖНОСТИ ПАРТНЕРОВ	- 9 -
2.9.1	<i>DFS SPARC Solution</i>	- 9 -
2.10	АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ ОБРАБОТКА В SAP-СИСТЕМЕ ВХОДЯЩИХ ДОКУМЕНТОВ	- 9 -
2.10.1	<i>DFS Invoice Solution</i>	- 9 -
2.11	РАБОЧЕЕ МЕСТО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ SAP	- 9 -
2.11.1	<i>DFS User Workplace</i>	- 9 -
3	УСЛУГИ СОПРОВОЖДЕНИЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ DFS	- 10 -
3.1	СТОИМОСТЬ И ОБЪЕМ УСЛУГ	- 10 -
3.2	ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	- 10 -

1 Принципы лицензирования программного обеспечения DFS

1.1 Серверная лицензия

Серверная лицензия предоставляется на программное обеспечение DFS, которое устанавливается в SAP-систему или на выделенный сервер. Лицензия дается без ограничения по числу SAP-пользователей, тестовых SAP-систем и тестовых серверов.

Одна **серверная обычная лицензия** позволяет использовать программное обеспечение DFS одному юридическому лицу не более чем в одной продуктивной SAP-системе или на одном продуктивном сервере, который может быть связан не более чем с одной продуктивной SAP-системой. Если в каких-либо документах написано «серверная лицензия», это означает «серверная обычная лицензия».

Одна **серверная лицензия, безлимитная по количеству пользователей**, позволяет использовать программное обеспечение DFS неограниченному числу аффилированных¹ юридических лиц не более чем в одной продуктивной SAP-системе или на одном продуктивном сервере, который может быть связан не более чем с одной продуктивной SAP-системой.

Одна **серверная лицензия, безлимитная по количеству систем**, позволяет использовать программное обеспечение DFS одному юридическому лицу в неограниченном количестве продуктивных SAP-систем или на одном продуктивном сервере, связанном с неограниченным количеством продуктивных SAP-систем, или на неограниченном количестве продуктивных серверов, которые могут быть связаны не более чем с одной продуктивной SAP-системой.

Одна **серверная лицензия, безлимитная по количеству пользователей и систем**, позволяет использовать программное обеспечение DFS неограниченному числу аффилированных юридических лиц в неограниченном количестве продуктивных SAP-систем или на одном продуктивном сервере, связанном с неограниченным количеством продуктивных SAP-систем, или на неограниченном количестве продуктивных серверов, которые могут быть связаны не более чем с одной продуктивной SAP-системой.

1.2 Клиентская лицензия

Клиентская лицензия предоставляется на программное обеспечение DFS, которое устанавливается на персональный компьютер.

Одна **клиентская обычная лицензия** позволяет использовать программное обеспечение DFS неограниченному числу аффилированных юридических лиц на одном компьютере, который может быть связан не более чем с одной продуктивной SAP-системой. Если в каких-либо документах написано «клиентская лицензия», это означает «клиентская обычная лицензия».

Одна **клиентская лицензия, безлимитная по количеству установок**, позволяет использовать программное обеспечение DFS неограниченному числу аффилированных юридических лиц на неограниченном количестве компьютеров, которые могут быть связаны не более чем с одной продуктивной SAP-системой.

1.3 Лицензия DFS Portal

Лицензия DFS Portal Runtime включается в лицензии на программное обеспечение DFS, которое устанавливается на DFS Portal. Лицензия DFS Portal Runtime предоставляет право использовать программное обеспечение DFS Portal только при условии установки на него только приложений DFS.

¹ Для целей настоящего документа два юридических лица считаются аффилированными, если одно юридическое лицо владеет на праве собственности другим юридическим лицом или третье юридическое лицо владеет на праве собственности обоими юридическими лицами. Термин «владение на праве собственности» означает для целей настоящего документа владение на праве собственности более чем 50%-ной долей участия в уставном (складочном) капитале.

2 Программные продукты DFS

2.1 Работа с файлами в SAP-приложениях

2.1.1 DFS File Service

Тип лицензии: серверная лицензия.

ABAP-приложение, позволяет встраивать расширенные функции работы с файлами в любые SAP-приложения и обеспечивает связь электронных документов с документами бизнес-приложений SAP.

2.2 Обмен любыми электронными документами через операторов ЭДО

2.2.1 DFS B2B Solution

Тип лицензии: серверная лицензия.

Решение является ABAP-приложением, предоставляет SAP-пользователям возможность обмениваться электронными документами с контрагентами, подписывать документы электронной подписью, встраивать в бизнес-приложения SAP ERP функции формирования, подписания и отправки электронных документов контрагентам. Решение позволяет работать со всеми обязательными формализованными документами, такими как ЭСФ и УПД, а также с любыми неформализованными документами. Работа с некоторыми видами электронных документов реализована в дополнениях DFS B2B Addon. На каждое дополнение выдается отдельная серверная лицензия.

Решение DFS B2B Solution требует наличия лицензий DFS File Service (для работы с файлами) и DFS Data Protector (для работы с электронной подписью).

2.2.2 DFS B2B Connector

Тип лицензии: серверная лицензия.

Интеграция решения DFS B2B Solution с системами операторов ЭДО делается с помощью коннекторов DFS B2B Connector, которые устанавливаются на DFS Portal. Для интеграции с каждым оператором требуется отдельный коннектор, на который выдается отдельная серверная лицензия.

2.2.3 DFS B2B Addon Госключ

Тип лицензии: серверная лицензия.

ABAP-приложение, дополняет решение DFS B2B Solution возможностью подписания документов с помощью мобильного приложения «Госключ» через API оператора при условии использования коннектора DFS B2B Connector for Diadoc.

2.3 Обмен электронными перевозочными документами через операторов ЭПД

2.3.1 DFS ETRN Solution

Тип лицензии: серверная лицензия.

Решение является ABAP-приложением, предоставляет SAP-пользователям возможность обмениваться с контрагентами электронными перевозочными документами (ЭПД). Решение разработано с учетом всех требований законодательства об электронных перевозочных документах. В состав решения включен электронный перевозочный документ ЭТрН (электронная транспортная накладная). Работу с другими видами ЭПД обеспечивают дополнения DFS ETRN Addon. На каждое дополнение выдается отдельная серверная лицензия.

Решение DFS ETRN Solution требует наличия лицензий DFS File Service (для работы с файлами) и DFS Data Protector (для работы с электронной подписью).

2.3.2 DFS ETRN Connector

Тип лицензии: серверная лицензия.

Интеграция решения DFS ETRN Solution с системами операторов ЭДО делается с помощью коннекторов DFS ETRN Connector, которые устанавливаются на DFS Portal. Для интеграции с каждым оператором требуется отдельный коннектор, на который выдается отдельная серверная лицензия.

2.4 *Машиночитаемые доверенности*

2.4.1 DFS M4D Solution

Тип лицензии: серверная лицензия.

ABAP-приложение, позволяет автоматизировать процессы ведения машиночитаемых доверенностей в SAP-системе. Включает собственный реестр МЧД, позволяет выполнять интеграцию с Распределенным реестром МЧД для создания, подписания и регистрации собственных доверенностей, а также загрузки доверенностей контрагентов.

Решение DFS M4D Solution требует наличия лицензий DFS File Service (для работы с файлами) и DFS Data Protector (для работы с электронной подписью).

2.4.2 DFS M4D Connector

Тип лицензии: серверная лицензия.

Интеграция решения DFS M4D Solution с Распределенным реестром МЧД делается с помощью коннектора DFS M4D Connector, который устанавливается на DFS Portal.

2.5 *Электронная подпись и шифрование*

2.5.1 DFS Data Protector

Тип лицензии: серверная лицензия.

ABAP-приложение, играет роль единой точки интеграции между любыми SAP-приложениями и внешними криптографическими приложениями, выполняющими электронную подпись, проверку подписи, шифрование и т.п. Приложение обеспечивает хранение данных о сертификатах SAP-пользователей и позволяет встраивать функции электронной подписи в любые ABAP-приложения (стандартные приложения SAP, DFS-приложения, пользовательские Z-приложения).

Все DFS-приложения, которым требуется подписание электронных документов, обращаются к приложению DFS Data Protector, которое, в свою очередь, вызывает приложения группы DFS Signer либо приложения третьих лиц.

2.5.2 DFS Signer WebGUI

Тип лицензии: серверная лицензия.

Приложение устанавливается в SAP-систему и обеспечивает подписание документов электронной подписью при работе SAP-пользователей в браузере через SAP WebGUI. Для выполнения криптографических операций используется КриптоПро ЭЦП Browser plug-in.

Требуется наличие лицензии DFS Data Protector.

2.5.3 DFS Signer SSF

Тип лицензии: клиентская лицензия.

Приложение устанавливается на рабочие места SAP-пользователей (Windows или Linux) и обеспечивает подписание документов электронной подписью при работе SAP-пользователей через SAPGUI. Для выполнения криптографических операций используется КриптоПро.

Для разных операционных систем делаются разные поставки (предоставляются разные лицензии). Если в каких-либо документах упоминается клиентская лицензия DFS Signer, это означает клиентская лицензия DFS Signer SSF для Windows.

Требуется наличия лицензии DFS Data Protector.

2.5.4 DFS Signer WEB

Тип лицензии: серверная лицензия.

Приложение обеспечивает создание централизованного корпоративного сервиса, предоставляющего другим информационным системам и пользователям полную функциональность для работы с цифровой подписью и криптографией с применением КриптоПро.

Устанавливаются на DFS Portal. Для интеграции с SAP-системой требуется наличия лицензии DFS Data Protector.

Приложение DFS Signer WEB имеет дополнительные модули, на которые выдаются отдельные лицензии:

- Модуль для установки сертификатов (клиентская лицензия);
- Модуль для формирования запросов на выдачу сертификатов (серверная лицензия);
- Модуль для удаления сертификатов (серверная лицензия).

2.5.5 DFS Signer DSS

Тип лицензии: серверная лицензия.

Приложение обеспечивает интеграцию информационных систем с программно-аппаратным комплексом КриптоПро DSS. Устанавливаются на DFS Portal. Требуется наличия лицензии DFS Signer WEB.

2.6 Системы электронного документооборота на платформе SAP

2.6.1 DFS Card Generator

Тип лицензии: серверная лицензия.

ABAP-приложение, предназначено для автоматического создания (генерации) и использования в SAP-системе различных видов (шаблонов) карточек (далее – карточки DFS).

Одна серверная обычная лицензия позволяет одному юридическому лицу создавать и в дальнейшем использовать один шаблон карточек DFS не более чем в одной продуктивной SAP-системе. Одна безлимитная по количеству карточек лицензия позволяет одному юридическому лицу создавать и в дальнейшем использовать неограниченное количество шаблонов карточек DFS не более чем в одной продуктивной SAP-системе.

Сопровождение DFS Card Generator оказывается по всему количеству приобретенных лицензий. Исключение отдельных лицензий DFS Card Generator из объема сопровождения невозможно.

При необходимости работы в карточках DFS с файлами требуется лицензия DFS File Service.

2.6.2 DFS Card Gateway

Тип лицензии: серверная лицензия.

ABAP-приложение, предоставляет универсальный программный интерфейс (набор web-сервисов) для обмена данными карточек DFS с внешними web-приложениями и мобильными приложениями: преобразует данные карточек DFS в универсальный формат для передачи внешним приложениям и интерпретирует запросы, полученные от внешних приложений.

Требуется наличия соответствующей лицензии DFS Card Generator. Одна лицензия DFS Card Gateway позволяет работать любым внешним приложениям с одним шаблоном карточек DFS.

Сопровождение DFS Card Gateway оказывается по всему количеству приобретенных лицензий. Исключение отдельных лицензий DFS Card Gateway из объема сопровождения невозможно.

2.6.3 DFS Card WebTouch

Тип лицензии: серверная лицензия.

Набор FIORI-приложений для работы с карточками DFS в браузере. Обмен данными с DFS-карточками обеспечивает решение DFS Card Gateway. Одна лицензия DFS Card WebTouch позволяет работать с любым количеством шаблонов карточек DFS при условии наличия соответствующих лицензий DFS Card Gateway.

Требует наличия лицензий DFS Card Generator и DFS Card Gateway.

2.6.4 Типовые карточные решения

Тип лицензии: серверная лицензия.

Типовые карточные решения созданы на базе DFS Card Generator и являются набором Z-объектов ABAP, сгенерированных с помощью DFS Card Generator, настроек и пользовательских расширений.

Требуют наличия соответствующих лицензий DFS Card Generator и DFS File Service.

Типовые карточные решения могут свободно модифицироваться конечными пользователями и не подлежат сопровождению.

DFS Office Solution - типовое решение для автоматизации процессов делопроизводства на базе DFS Card Generator. Включает 5 видов карточек: Входящий документ, Исходящий документ, Внутренний документ, Организационно-распорядительный документ, Справочник корреспондентов.

DFS Task Solution - типовое решение для автоматизации процесса выдачи и контроля исполнения поручений на базе DFS Card Generator. Включает карточку Поручение и отчеты для контроля исполнительской дисциплины.

DFS Contract Solution - типовое решение для автоматизации процессов согласования контрагентов и договоров на базе DFS Card Generator. Включает 2 вида карточек: Договор/Соглашение, Дебитор/Кредитор.

DFS Master Data Solution - типовое решение для автоматизации процессов согласования заявок на создание/изменение основных данных дебиторов, кредиторов и материалов на базе DFS Card Generator. Включает 2 вида карточек: Дебитор/Кредитор, Материал.

DFS Archive Solution - типовое решение для создания электронного архива первичных бухгалтерских документов на базе DFS Card Generator. Включает 1 вид карточек - Пакет входящих документов.

DFS Authorization Letter - типовое решение для автоматизации процессов ведения в SAP-системе выпускаемых компанией доверенностей на базе DFS Card Generator. Включает 2 вида карточек: Доверенность, Доверенное лицо.

DFS Claims Handling - типовое решение для автоматизации процессов ведения претензионно-исковой работы на базе DFS Card Generator. Включает 8 видов карточек: Иск, Мероприятие, Решение суда, Жалоба, Отзыв и возражение, Запрос, Входящая претензия, Исходящая претензия и заявка.

2.7 Автоматизация работы с любыми офисными пакетами

2.7.1 DFS Office Integration XML

Тип лицензии: серверная лицензия.

ABAP-приложение, позволяет при работе в SAP-приложениях встраивать в текстовые и табличные файлы различных офисных приложений (файлы типа Word и Excel в формате XML) штампы с автоматическим заполнением данными из SAP-системы, а также штрих коды, логотипы, водяные знаки.

Для конвертации файлов старых форматов в форматы docx или xlsx требуется программное обеспечение DFS Office Integration Converter.

2.7.2 DFS Office Integration Converter

Тип лицензии: клиентская лицензия.

Программное обеспечение DFS Office Integration Converter устанавливается на рабочие места пользователей для конвертации файлов в различные форматы, в частности для конвертации текстовых и табличных файлов старых форматов в форматы docx или xlsx.

2.7.3 DFS Office Integration PDF

Тип лицензии: серверная лицензия или клиентская лицензия.

Приложение позволяет встраивать в PDF-файлы штампы, картинки, а также штрих-коды, созданные с помощью DFS Barcode Image.

Серверная лицензия выдается на программное обеспечение, которое устанавливается на DFS Portal.

Клиентская лицензия выдается на программное обеспечение, которое устанавливается на рабочие станции пользователей.

2.7.4 DFS Barcode Image

Тип лицензии: серверная лицензия или клиентская лицензия.

Приложение формирует 1D и 2D штрих-коды в виде графического файла.

Серверная лицензия выдается на программное обеспечение, которое устанавливается на выделенный сервер.

Клиентская лицензия выдается на программное обеспечение, которое устанавливается на рабочие станции пользователей.

2.7.5 DFS Document Builder

Тип лицензии: серверная лицензия.

ABAP-приложение, обеспечивает создание документов MS Word и MS Excel по шаблонам с автоматическим заполнением и обновлением документов. Включает функциональность конструктора документов MS Word, позволяющий создавать структурированные документы на основе как простых, так и иерархически вложенных шаблонов.

Требует наличия лицензии DFS File Service.

2.8 Сканирование и распознавание документов в SAP-системе

2.8.1 DFS Import Manager

Типы лицензий: серверная лицензия.

Позволяет выполнять потоковый ввод в SAP-систему распознанных документов и данных, а также загружать в SAP-систему произвольные файлы. Решение состоит из ABAP-приложения DFS Import Manager Server, которое устанавливается в SAP-систему, и приложения DFS Import Manager Connector, которое устанавливается на выделенный сервер. На оба приложения выдается серверная лицензия.

Если в каких-либо документах написано DFS Import Manager Client, это означает DFS Import Manager Connector.

2.8.2 DFS Barcode Maker

Тип лицензии: серверная лицензия.

ABAP-приложение, предназначено для встраивания функции генерации, ввода и печати штрих-кода в любые SAP-приложения, позволяет автоматически связывать отсканированные документы с распознанным штрих-кодом с SAP-документами и карточками DFS.

2.8.3 DFS Personal Scan

Типы лицензий: серверная лицензия и клиентская лицензия.

Решение позволяет встраивать функции сканирования и распознавания документов в любые SAP-приложения, а также предоставляет интегрированное в SAP рабочее место пользователя для сканирования и распознавания документов. Решение состоит из ABAP-приложения DFS Personal Scan Server, которое устанавливается в SAP-систему, и настольного приложения DFS Personal Scan Client, которое устанавливается на рабочие станции пользователей.

Серверная лицензия выдается на приложение DFS Personal Scan Server. Клиентская лицензия выдается на приложение DFS Personal Scan Client.

2.9 Проверка благонадежности партнеров

2.9.1 DFS SPARC Solution

Тип лицензии: серверная лицензия.

Решение, позволяющее интегрировать SAP-систему с системой СПАРК. Обеспечивает актуальность в SAP-системе данных по контрагентам, позволяет получить по запрошенной организации индикаторы риска и отчет СПАРК-Риски в формате PDF.

Решение состоит из ABAP-приложения DFS SPARC Solution, которое устанавливается в SAP-систему, и коннектора DFS SPARC Connector, который устанавливается на Windows-сервер.

2.10 Автоматизированная обработка в SAP-системе входящих документов

2.10.1 DFS Invoice Solution

Тип лицензии: серверная лицензия.

ABAP-приложение, позволяет осуществлять сравнение, выравнивание и автоматическую обработку в SAP ERP загруженных извне данных счетов-фактур и накладных – данных распознанных бумажных документов и данных электронных документов, переданных через операторов ЭДО.

Требует наличия лицензии DFS File Service.

2.11 Рабочее место пользователя SAP

2.11.1 DFS User Workplace

Тип лицензии: серверная лицензия.

ABAP-приложение, позволяет создавать рабочее место пользователя SAP, предоставляющее пользователю все необходимые функции, включая функции работы с задачами потоков операций, в том числе массовое принятие решений.

3 Услуги сопровождения программного обеспечения DFS

3.1 Стоимость и объем услуг

Годовая стоимость услуг сопровождения программного обеспечения DFS составляет 20% от текущей преysкурантной стоимости приобретенных лицензий. Услуги сопровождения программного обеспечения DFS оказываются только в случае запроса на них и включают в себя:

- консультации по телефону и электронной почте со специалистами службы технической поддержки в случае обнаружения ошибок в программном обеспечении DFS;
- предоставление обновлений текущих версий программного обеспечения DFS с целью исправления обнаруженных ошибок.

Услуги сопровождения программного обеспечения DFS являются абонентским обслуживанием и оплачиваются независимо от того, были ли обращения в оплачиваемый период. Предоставление каких-либо отчетов об оказанных услугах не предусмотрено.

Если оказание услуг сопровождения программного обеспечения DFS начинается не сразу после предоставления лицензий или возобновляется после перерыва, пропущенный период оплачивается согласно стоимости услуг, действующей на момент начала/возобновлении оказания услуг. Все обновления программного обеспечения DFS, выпущенные в течение пропущенного периода, предоставляются только после оплаты пропущенного периода.

Услуги сопровождения программного обеспечения облагаются НДС по ставке в соответствии с нормами действующего законодательства РФ.

3.2 Порядок оказания услуг

В случае обнаружения ошибки в Программном обеспечении заказчик (далее по тексту - «Лицензиат») может обратиться в Службу технической поддержки ООО «Докфлоу Бест Практис» (далее по тексту - «Лицензиар») с заявкой на обслуживание (далее по тексту - «Заявка»), которая должна содержать детальное описание ошибочной ситуации. Заявки подаются по электронной почте на адрес support@sapdocflow.ru. Так же через Заявку можно запросить лицензионный ключ или внести пожелания по доработке того или иного продукта DFS.

Время обработки заявки – период времени с момента получения Заявки Службой технической поддержки Лицензиара до момента закрытия Заявки вследствие предоставления решения или отзыва Заявки Лицензиатом, за исключением нахождения заявки в статусе «Ожидание».

Ожидание – статус заявки, при котором Лицензиар ожидает от Лицензиата предоставления информации, материалов, необходимых для решения Заявки. Расчет Времени обработки заявки приостанавливается на период нахождения Заявки в данном статусе.

Система – программное решение Лицензиата, которое построено на базе Программного обеспечения и находится в промышленной эксплуатации.

Простой системы – ситуация, при которой промышленная эксплуатация какой-либо функциональности Системы прекращена по причине ошибки в Программном обеспечении.

Приоритет Заявки – категория, которая присваивается поданной Заявке в зависимости от критичности обнаруженной ошибки в Программном обеспечении. Максимально допустимое время обработки Заявки зависит от приоритета Заявки:

- **Низкий** – обнаруженная ошибка в Программном обеспечении не оказывает воздействия на работоспособность Системы либо Заявка является пожеланием по доработке того или иного продукта DFS. Время обработки Заявки не лимитируется, ошибка в Программном обеспечении устраняется в согласованные с Лицензиатом сроки.
- **Средний** – обнаруженная ошибка в Программном обеспечении оказывает воздействие на

работоспособность Системы, но не осложняет ее промышленную эксплуатацию. Время обработки Заявки не должно превышать 40 рабочих часов. При отсутствии удаленного доступа к Системе присвоение Заявке данного приоритета невозможно.

- **Высокий** – обнаруженная ошибка в Программном обеспечении осложняет промышленную эксплуатацию Системы, но не приводит к Простоя системы. Время обработки Заявки не должно превышать 24 рабочих часов. При отсутствии удаленного доступа к Системе присвоение Заявке данного приоритета невозможно.
- **Очень высокий** – обнаруженная ошибка в Программном обеспечении приводит к Простоя системы. Время обработки заявки не должно превышать 8 рабочих часов с момента предоставления Лицензиатом Службе технической поддержки Лицензиара удаленного доступа к Системе. При отсутствии удаленного доступа к Системе присвоение Заявке данного приоритета невозможно.

Услуги предоставляются в рабочие дни с 9:00 до 18:00 по московскому времени (рабочие часы). По завершении рабочего дня отсчет времени, отведенного на устранение ошибки, приостанавливается и возобновляется с началом следующего рабочего дня.