

УСЛОВИЯ СОПРОВОЖДЕНИЯ И ОБНОВЛЕНИЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

В настоящих условиях сопровождения и обновления программного обеспечения (далее – Условия) изложены условия, в соответствии с которыми ООО «Контент ИИ», ОГРН 1227700186174, зарегистрированное по адресу: 127273, г. Москва, вн.тер.г. Муниципальный Округ Отрадное, Улица Отрадная, дом 2Б, стр. 6, помещ. 1/3 (далее – Компания CONTENT AI) будет предоставлять конечному пользователю Поддерживаемого продукта (далее – Заказчик) услуги по технической поддержке и сопровождению (далее – Услуги SMUA).

Настоящие Условия являются единственными условиями предоставления Услуг SMUA Компанией CONTENT AI. На Услуги SMUA не распространяются никакие иные условия.

1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. **«Лицензионный договор»** – соглашение, которое регулирует лицензию на использование и условия использования Поддерживаемого продукта Заказчиком.

1.2. **«Ключевые технологии»** включают в себя части Поддерживаемого продукта, которые предоставляют следующую функциональность: распознавание букв, цифр, фона, символов и иных объектов; анализ документов на наличие текстовых блоков, блоков изображений, блоков таблиц, верхних и нижних колонтитулов и иных объектов; распознавание штрих-кодов; распознавание структуры таблиц, включая ячейки, разделители и иные объекты; экстраполяция позиций счетов; распознавание именованных сущностей; обучение программного обеспечения пользователем.

1.3. **«Продукты с прекращенной поддержкой»** – программные продукты, которые были сняты с производства и на которые более не распространяются Услуги SMUA.

1.4. **«Продукты с прекращенной продажей»** – поддерживаемые продукты, которые более не продаются новым покупателям и на которые могут распространяться ограниченные Услуги SMUA.

1.5. **«Проблема»** – любой поддающийся проверке и воспроизведению сбой Поддерживаемого продукта в отношении существенного соответствия спецификациям, опубликованным на сайте <https://contentai.ru/> или включенным в документацию, содержащуюся в дистрибутиве Поддерживаемого продукта.

1.6. **«Проект»** – определенный набор файлов, содержащих настройки для импорта, обработки и экспорта документов, которые могут быть загружены в Поддерживаемый продукт.

1.7. **«Решение»** – решение или исправление части или частей Поддерживаемого продукта, предоставляемые Заказчику для устранения Проблемы в Поддерживаемом продукте.

1.8. **«Время оценки Срока предоставления решения»** – время от момента получения Запроса на техническую поддержку до момента предоставления Заказчику не имеющей обязательной силы оценки времени, необходимого для предоставления Решения.

1.9. **«Срок реагирования»** – время от момента получения Запроса на техническую поддержку до момента ответа Заказчику.

1.10. **«Срок предоставления Решения»** – время от момента получения Запроса на техническую поддержку до момента предоставления Решения.

1.11. **«Запрос на техническую поддержку»** – запрос Заказчика на получение помощи в отношении функциональности или свойств Поддерживаемого продукта.

1.12. **«Срок действия»** – период времени, в течение которого Заказчик имеет право на получение Услуг SMUA.

1.13. **«Поддерживаемый продукт»** – предоставляемое Заказчику программное обеспечение, в связи с которым предоставляются Услуги SMUA. Поддерживаемые продукты перечислены в Приложении А к Условиям.

1.14. **«Временное решение»** – последовательность инструкций, пошаговых действий или разъяснений по использованию Поддерживаемого продукта (в том числе отмена любых изменений в Поддерживаемом продукте или в системе Заказчика), осуществляемых во избежание появления Проблемы или ее последствий. Термин «Временное решение» не включает в себя предоставление нового программного кода Поддерживаемого продукта.

1.15 **«Партнер компании CONTENT AI»** – юридическое лицо, которое имеет право поставлять Сертификаты на получение Услуг SMUA на продукты в случае наличия действующего договора поставки сертификатов с Компанией CONTENT AI или иным партнером Компании CONTENT AI.

1.16 **«Сертификат»** – документ специального вида на фирменном бланке Компании CONTENT AI, подтверждающий право Заказчика на получение Услуг SMUA. Образец Сертификата опубликован на сайте <https://contentai.ru/>. По возможности в Сертификате указывается номер сертификата, наименование Поддерживаемого продукта, лицензионный номер Поддерживаемого продукта, дата выдачи Сертификата, Срок действия.

2. ДОСТУПНЫЕ УСЛУГИ SMUA

Время первоначального ответа	Доступно в SLA
Ожидаемое время решения	Доступно в SLA для уровней критичности 1 и 2
Запросы через онлайн форму на сайте: https://contentai.ru/support	Доступно
База знаний	Доступно
Запросы в Службу поддержки по электронной почте support@contentai.ru	Доступно
Время работы Службы	С понедельника по пятницу в течение рабочего дня (с 09:00 до 18:00 по Московскому времени), за исключением выходных и праздничных дней по пятидневной рабочей неделе в РФ.

В течение Срока действия, указанного на Сертификате, и при условии уплаты соответствующих платежей за Услуги SMUA, Компания CONTENT AI обязуется предоставлять следующие Услуги SMUA для Поддерживаемого продукта:

- Сеть технической поддержки компании CONTENT AI. Заказчик получит доступ (i) к Базе знаний Компании CONTENT AI, (ii), к онлайн-форме для отправки Запросов на техническую поддержку, (iii) к возможности отправки Запросов на техническую поддержку по электронной почте, (iv) к документации по Поддерживаемому продукту и к другим ресурсам.
- Техническая поддержка. На Запросы на техническую поддержку ответят специалисты Компании CONTENT AI.
- Решение. Компания CONTENT AI приложит коммерчески разумные усилия для устранения Проблемы в Поддерживаемом продукте, о которой Заказчик сообщит службе технической поддержки Компании CONTENT AI. Решение может быть предоставлено в виде исправления части или частей Поддерживаемого продукта, в виде Патча или в виде Временного решения, которое дает возможность получить практически ту же функциональность, которая была бы доступна Заказчику при отсутствии Проблемы.

При предоставлении Услуг SMUA должен использоваться русский язык.

3. ОГРАНИЧЕНИЯ

Услуги SMUA не включают в себя:

а) поддержку в отношении любых изменений, внесенных в Поддерживаемый продукт Заказчиком, третьими лицами или в рамках оказания профессиональных услуг (работы, требующие привлечения программистов, инженеров по анализу документов, архитекторов, аналитиков, проектных менеджеров) Компанией CONTENT AI;

б) поддержку в отношении приложений, разработанных Заказчиком или иных продуктов третьих лиц;

в) выезд к Заказчику (техническая поддержка предоставляется Компанией CONTENT AI только удаленно);

г) услуги по системному проектированию, программированию и операционным процедурам любого рода;

д) интеграцию Поддерживаемого продукта в операционную систему или любые программные, аппаратные или сетевые системы, не указанные как совместимые Компанией CONTENT AI или использование Поддерживаемого продукта с такими системами (соответствующие требования опубликованы на веб-сайте Компании CONTENT AI <https://contentai.ru/>);

е) эксплуатацию Поддерживаемого продукта непредусмотренным способом, в том числе в нарушение применимого Лицензионного договора Поддерживаемого продукта;

ж) проблемы, которые не могут быть воспроизведены Компанией CONTENT AI на основании информации, предоставленной Заказчиком, или которые не могут быть устранены ввиду эксплуатационных характеристик компьютерного оборудования, на котором используется Поддерживаемый продукт;

з) любую работу, связанную с предоставлением консультаций или обеспечением совместимости Поддерживаемого продукта с серверами приложений, платформами, сетевыми конфигурациями, настройками (если не приобретены дополнительные Услуги SMUA для настроенных версий), веб-браузерами, базами данных, отличными от тех, для работы с которыми в настоящее время разрабатывается Поддерживаемый продукт, либо версиями любого из вышеперечисленного;

и) настройку производительности и администрирование баз данных;

к) помощь в использовании приложений, специфичных для конкретного Заказчика;

л) обслуживание аппаратного обеспечения;

м) помощь или поддержку в случае ошибок, недостатков или неисправностей, связанных с Проектом.

В случае успешной первичной активации Поддерживаемого продукта после его приобретения в результате подтверждения и проверки серийного номера, повторные активации могут быть предоставлены только при наличии действующего Сертификата на условиях, определяемых Компанией CONTENT AI самостоятельно по своему усмотрению в каждом случае, либо, если иное не установлено Лицензионным договором, на условиях лицензионного договора Компании CONTENT AI с конечным пользователем (EULA), содержащимся в дистрибутиве Поддерживаемого продукта (при наличии таких условий в EULA).

4. СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ УСЛУГ SMUA (SLA); КЛАССИФИКАЦИЯ ПРОБЛЕМ И ИХ УРОВНИ КРИТИЧНОСТИ

Компания CONTENT AI приложит коммерчески разумные усилия для обеспечения соблюдения Срока реагирования и Срока предоставления решения в соответствии с Уровнем критичности Проблем и Соглашением об уровне Услуг SMUA. Проблемы должны быть первоначально классифицированы Заказчиком, при этом Компания CONTENT AI оставляет за собой право переклассифицировать зарегистрированную Проблему в соответствии с Уровнями критичности, изложенными ниже. Если Запрос Заказчика классифицирован как Критический (S1) или Серьезный (S2) и Компания CONTENT AI при рассмотрении Запроса выявит Проблему, отсчет Срока предоставления решения не начнется до тех пор, пока Заказчик не предоставит Компании CONTENT AI достаточную информацию относительно Проблемы, позволяющую Компании CONTENT AI приступить к диагностике Проблемы, включая, помимо прочего, достаточную информацию для воспроизведения Проблемы. Заказчик согласен с тем, что, хотя Компания CONTENT AI и приложит коммерчески разумные усилия для достижения целевого Срока реагирования и Срока предоставления решения, такие сроки являются лишь оценочными, а не гарантированными. Компания CONTENT AI приложит коммерчески разумные усилия и использует свои знания для определения того, является ли свойство, отказ или сбой Поддерживаемого продукта Проблемой.

Критический уровень – S1	Срок реагирования: 2 рабочих часа Срок предоставления решения: Отсутствует Время оценки Срока предоставления решения: 1 рабочий день
Серьезный уровень – S2	Срок реагирования: 4 рабочих часа Срок предоставления решения: Отсутствует Время оценки Срока предоставления решения: 5 рабочих дней
Обычный уровень – S3	Срок реагирования: 8 рабочих часов Срок предоставления решения: отсутствует
Низкий уровень – S4	Срок реагирования: 8 рабочих часов Срок предоставления решения: отсутствует

Отсчет Срока предоставления решения будет приостановлен в случае, если Компания CONTENT AI запросит у Заказчика доступ к инфраструктуре или данным Заказчика, которые могут потребоваться для проверки или воспроизведения Проблемы, и будет возобновлен, как только Заказчик предоставит доступ к инфраструктуре или к нужным данным. Компания CONTENT AI оставляет за собой право понизить Уровень критичности Запроса Заказчика в случае, если Заказчик не предоставит доступ к своей инфраструктуре и/или к нужным данным в течение 3 (трёх) дней со дня регистрации Запроса.

Ограничение ответственности

Для решения некоторых Проблем, затрагивающих Ключевые технологии, может потребоваться больше времени, чем указано в вышеуказанных Сроках предоставления решения из-за сложностей и рисков, связанных с установкой, тестированием и выпуском программного обеспечения. В таких случаях CONTENT AI сообщит реалистичное Время оценки Срока предоставления решения как можно скорее, но не позднее 7 (семи) дней после того, как команда разработчиков получит сообщение о проблеме.

Классификация Уровней критичности

S1 (Критичный)

Объем технической неполадки (если применимы все пункты):

- отказ производственной системы; Ключевая технология теряет свою работоспособность. Перезапуск Локальной системы (совокупность

оборудования, которое предназначено для местного (локального) управления, защиты, контроля, мониторинга, сбора и передачи технологических параметров инженерного оборудования) не решает проблему, и не существует никакого Временного решения для запуска производственной системы и/или Ключевой технологии; прерывается работа предприятия;

- проблема относится только к производственным средам, не включает Проблемы, обнаруженные в ходе промежуточных процессов или в процессе разработки;
- проблема затрагивает практически всех конечных пользователей Заказчика.

Особые условия предоставления Услуг SMUA:

- наличие доступа к инфраструктуре Заказчика, в которой может быть воспроизведена проблема, или предоставление Компании CONTENT AI достаточных данных, информации и файлов журнала для воспроизведения неполадки;
- Заказчик обязан выделить ресурсы для обмена информацией с Компанией CONTENT AI с момента регистрации Запроса до предоставления Решения или Временного решения; после предоставления Временного решения Заказчик обязан предпринять действия, рекомендованные Компанией CONTENT AI для использования Временного решения;
- Уровень критичности снижается, если предоставленное Временное решение позволяет производственной системе работать с производительностью, обеспечивающей выполнение рабочих задач.

S2 (Серьезный)

Объем технической неполадки (если применимы все пункты):

- потеря основных функциональных возможностей Поддерживаемого продукта, например, нестабильность, приводящая к перезапуску системы или к серьезному снижению производительности Поддерживаемого продукта и затрагивающая важные аспекты работы Заказчика; на момент Запроса о технической поддержке недоступно Временное решение, которое могло бы вернуть работу Заказчика на приемлемый уровень;
- систематическое ухудшение работоспособности Ключевых технологий, затрагивающее значительный процент документов Заказчика, необходимых для его работы, или иной технологии Поддерживаемого продукта, затрагивающее значительный процент документов Заказчика и значительно влияющее на эффективность работы Заказчика;
- проблема затрагивает системы производства и промежуточные среды и оказывает критическое воздействие на сроки реализации Проекта/обновления системы;
- неполадка затрагивает значительное число конечных пользователей Заказчика.

Особые условия предоставления Услуг SMUA:

- наличие доступа к инфраструктуре Заказчика, в которой может быть воспроизведена проблема, или предоставление Компании CONTENT AI достаточных данных, информации и файлов журнала для воспроизведения неполадки;

- Уровень критичности снижается, если предоставленное Заказчику Временное решение восстанавливает функциональность Поддерживаемого продукта до приемлемого уровня.

S3 (Обычный)

Этот Уровень критичности присваивается Запросу, если объем Проблемы не подпадает под остальные Уровни критичности.

Объем технической неполадки:

- ограничения в функциональности Поддерживаемого продукта, которые не несут серьезной угрозы работе Заказчика;
- неполадки, которые в противном случае были бы классифицированы как имеющие более высокий Уровень критичности, но которых можно избежать при помощи Временного решения, изменяющего определенный сторонний продукт или параметры среды Заказчика, при условии, что такое Временное решение не оказывает существенного влияния на работу Заказчика;
- неполадки, которые характерны для определенного документа или пакета и проявляются достаточно редко, чтобы оказать серьезное воздействие на работу Заказчика;
- любое ухудшение качества изображения, распознавания текста, классификации, извлечения сущностей и других технологий Поддерживаемого продукта, затрагивающее небольшую часть документов Заказчика, обрабатываемых при помощи Поддерживаемого продукта;
- проблема обнаруживается на промежуточном этапе или на этапе разработки и не оказывает критического воздействия на сроки реализации Проекта/обновления системы;
- неполадка затрагивает небольшое число конечных пользователей Заказчика.

S4 (Низкий)

Объем технической неполадки (если применим любой из пунктов):

- любой Запрос на добавление функций;
- любая Проблема, которая не влияет на работу Заказчика;
- любая Проблема, связанная с улучшением изображения, распознаванием текста, классификацией или извлечением сущностей, а также любые Проблемы, связанные с технологией Поддерживаемого продукта, которые характерны для определенного документа.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗАКАЗЧИКА

Заказчик несет ответственность за обучение пользователей надлежащему использованию Поддерживаемого продукта и повышение квалификации обслуживающего персонала, а также (по требованию Компании CONTENT AI) за получение сертификатов по Поддерживаемому продукту). Заказчик должен быть знаком с интерактивным справочным центром Компании CONTENT AI и технической документацией по Поддерживаемому продукту и пользоваться ими. Заказчик согласен с тем, что Запросы в Службу поддержки должны отправляться в Компанию CONTENT AI сотрудниками Заказчика исключительно в соответствии с условиями, описанными выше, а также в случае, если Проблема не может быть устранена с помощью ресурсов,

перечисленных выше. Если Заказчик нарушит условия данного пункта, Компания CONTENT AI имеет право по своему усмотрению отказаться рассматривать Запрос Заказчика или понизить его Уровень критичности. Невзирая ни на какие положения об обратном, если Проблема возникла после изменений в программном или аппаратном обеспечении Заказчика, Компания CONTENT AI имеет право предоставить Временное решение, которое требует возврата вышеупомянутых систем к предыдущей версии (т.е. до состояния, в котором они находились до изменений), а Заказчик обязан принять такое Временное решение. Заказчик должен убедиться в наличии технических процедур и ресурсов, которые позволят выполнить возврат систем Заказчика к предыдущей версии.

6. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Компания CONTENT AI приложит коммерчески разумные усилия для предоставления Услуг SMUA в соответствии с Условиями, однако Заказчик признает, что Компания CONTENT AI не может гарантировать, что вопрос или Проблема, о которых сообщил Заказчик, могут быть или будут решены. Никакие положения Условий не расширяют никаких гарантий на Поддерживаемый продукт, указанных в спецификации Поддерживаемого продукта или в любом ином соглашении с Компанией CONTENT AI, регулирующем использование Поддерживаемого продукта. Условия распространяются на Услуги SMUA, оказываемые Заказчику непосредственно Компанией CONTENT AI. Если Заказчик приобрел Поддерживаемый продукт и Услуги от стороннего Партнера Компании CONTENT AI, Заказчик имеет право на дополнительные услуги технической поддержки от такого Партнера Компании CONTENT AI и должен в первую очередь обращаться к такому Партнеру Компании CONTENT AI со своими Запросами на техническую поддержку в соответствии с соглашением между Заказчиком и Партнером Компании CONTENT AI.

7. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК ПРЕКРАЩЕНИЯ УСЛОВИЙ

Заказчик имеет право на получение Услуг SMUA только на протяжении Срока действия, указанного в Сертификате. На частичные периоды кредит не предоставляется. Компания CONTENT AI оставляет за собой право отказать в продлении Срока действия по любой причине или без причины. Период оказания Услуг SMUA, в течение которого Заказчик не приобретал Услуги SMUA, может быть возобновлен после уплаты Заказчиком стоимости на основании действующего прайс-листа за такой период в соответствии с действующими правилами Компании CONTENT AI.

8. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК ИХ ОПЛАТЫ

Заказчик обязан оплачивать Услуги SMUA в соответствии с действующими правилами Компании CONTENT AI. Компания CONTENT AI имеет право изменить стоимость Услуг SMUA, уведомив об этом Заказчика до продления Срока действия, при этом новая стоимость Услуг SMUA будет применяться к Услугам SMUA, предоставленным после продления Срока действия.

9. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

ЗА ИСКЛЮЧЕНИЕМ ГАРАНТИЙ, УСЛОВИЙ И ЗАВЕРЕНИЙ, КОТОРЫЕ НЕ МОГУТ БЫТЬ ИСКЛЮЧЕНЫ ИЛИ ОГРАНИЧЕНЫ В СООТВЕТСТВИИ С ПРИМЕНИМЫМ

ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ, КОМПАНИЯ CONTENT AI НЕ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ НИКАКИХ ГАРАНТИЙ, УСЛОВИЙ И ЗАВЕРЕНИЙ (ЯВНЫХ ИЛИ ПОДРАЗУМЕВАЕМЫХ) В ОТНОШЕНИИ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ SMUA.

КОМПАНИЯ CONTENT AI НИ ПРИ КАКИХ ОБСТОЯТЕЛЬСТВАХ НЕ НЕСЕТ НИКАКОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА ВЫНУЖДЕННЫЕ ПЕРЕРЫВЫ В ДЕЛОВОЙ АКТИВНОСТИ, ПОТЕРЮ ДАННЫХ ИЛИ ИНФОРМАЦИИ ЛЮБОГО ВИДА, ПРЕТЕНЗИИ, УЩЕРБ (ПРЯМОЙ И КОСВЕННЫЙ), А ТАКЖЕ УПУЩЕННУЮ ВЫГОДУ, ВЫЗВАННЫЕ (НЕ)ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ И (ИЛИ) СВЯЗАННЫЕ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ УСЛУГ SMUA. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ КОМПАНИИ CONTENT AI В СВЯЗИ С УСЛУГАМИ SMUA ОГРАНИЧИВАЕТСЯ СУММОЙ, ПОЛУЧЕННОЙ КОМПАНИЕЙ CONTENT AI В СЧЁТ ОПЛАТЫ ПРЕДОСТАВЛЕННЫХ ЗАКАЗЧИКУ УСЛУГ SMUA ЗА ПОСЛЕДНИЙ ПЕРИОД ОКАЗАНИЯ УСЛУГ SMUA.

10. НЕЗАВИСИМЫЙ ПОДРЯДЧИК

Все работы, осуществляемые Компанией CONTENT AI в связи с Поддерживаемыми продуктами и/или Услугами, описанными в настоящих Условиях, выполняются Компанией CONTENT AI в качестве независимого подрядчика, а не агента или работника Заказчика. Компания CONTENT AI по своему усмотрению определяет соответствующие ресурсы, которые будут использоваться при предоставлении Услуг по мере их доступности. Компания CONTENT AI может использовать услуги ограниченного числа третьих лиц, будь то юридические или физические лица (далее – «Утвержденные исполнители»), которые были выбраны в соответствии со стандартами Компании CONTENT AI, без какого-либо согласования или уведомления Заказчика. Для наиболее эффективного удовлетворения потребностей Заказчика Компания CONTENT AI имеет право переуступить или передать в субподряд Утвержденному исполнителю все или часть своих обязательств и прав по предоставлению Услуг, предусмотренных Условиями.

ПРИЛОЖЕНИЕ А – УСЛУГИ SMUA ДЛЯ ПОДДЕРЖИВАЕМЫХ ПРОДУКТОВ (УСЛУГИ СОПРОВОЖДЕНИЯ И ОБНОВЛЕНИЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ)

Условия настоящего Приложения А дополняют основные Условия (далее все вместе – Условия поддержки и сопровождения).

1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. **«Патч»** – дополнительный программный код для интеграции с Поддерживаемым продуктом в целях исправления Проблемы или смягчения ее последствий.

1.2. **«Решение»** – Обновление, и/или дополнительные или заменяющие строки программного кода (т.е. Патч).

1.3. **«Поддерживаемый продукт»** - в рамках данного Приложения А означает (i) любое программное обеспечение Компании CONTENT AI, вне зависимости от типа установки и формы поставки, которое лицензируется Заказчику с целью его установки и эксплуатации на территории Заказчика и в отношении которого предоставляются Услуги SMUA, а также (ii) любые Патчи, Обновления и Новые версии к подобному программному обеспечению.

1.4. **«Обновление»** – любые редакции, улучшения, обновления, исправления либо иные изменения Поддерживаемого продукта или документации, которые Компания CONTENT AI предоставляет Заказчику при оказании Услуг SMUA и которые не являются Новыми версиями.

1.5. **«Новая версия»** – любой новый общедоступный выпуск Поддерживаемого продукта, который существенным образом изменяет Поддерживаемый продукт, имеет новую первую цифру версии (например, 12.0 вместо 11.0) и добавляет новые или измененные возможности к существующему Поддерживаемому продукту, за что может взиматься дополнительная плата за лицензию/обслуживание.

2. ДОСТУПНЫЕ УСЛУГИ SMUA

Компания CONTENT AI предоставляет следующие Услуги SMUA:

- Обновления. Компания CONTENT AI предоставит Заказчику 1 (одну) копию Обновлений, посредством электронной загрузки, если такие Обновления будут выпущены.
- Патчи. Компания CONTENT AI предоставит Заказчику Патчи для Поддерживаемого продукта, если такие Патчи будут выпущены.

3. УСЛУГИ SMUA ПО СЕРТИФИКАТАМ

3.1. Компания CONTENT AI вправе оказывать Услуги SMUA по Сертификату. Для начала получения Услуг SMUA по Сертификату Заказчик должен приобрести Сертификат.

3.2. При возникновении Проблемы Заказчик вправе обратиться к Компании CONTENT AI с Запросом на техническую поддержку.

3.3. В случае если Заказчик приобрел Сертификат у Партнера Компании CONTENT AI, Заказчик вправе обратиться с Запросом на техническую поддержку только к такому Партнеру Компании CONTENT AI.

3.4. При этом Заказчик обязан сообщить CONTENT AI/Партнеру компании CONTENT AI следующую информацию: наименование Поддерживаемого продукта, наименование Заказчика, серийный номер лицензии на Поддерживаемый продукт и/или номер Сертификата, указанные в Сертификате, описание Проблемы и шагов, приводящих к ней, а также изображение экрана, содержащее сообщение об ошибке,

если такое сообщение существует. При необходимости – электронные экземпляры документов, вызывающих сложности в распознавании, файлы с настройками Поддерживаемого продукта, проекты, пакеты и файлы диагностики, контактные данные для передачи Решений, Патчей и/или Обновлений.

3.5. Если Заказчик за время действия Сертификата не использовал свое право на получение Услуг SMUA, предусмотренное Сертификатом, в полном объеме, то стоимость неиспользованной части не возвращается, не переносится на будущий период и не засчитывается в счет иных расчетов.

4. ОГРАНИЧЕНИЯ

Если Заказчик примет решение не устанавливать последнюю версию Поддерживаемого продукта, Компания CONTENT AI оставляет за собой право ограничить объем предоставляемых Заказчику Услуг SMUA.

Компания CONTENT AI вправе, но не обязана предоставлять Новые версии в рамках оказания Услуг SMUA.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗАКАЗЧИКА

Компания CONTENT AI предоставляет Услуги SMUA в соответствии с жизненным циклом продукта, в связи с чем Заказчик обязан своевременно использовать все новые Патчи и Обновления для Поддерживаемого продукта и соблюдать правила компании CONTENT AI по прекращению поддержки Поддерживаемых продуктов. Информация о данных правилах и жизненных циклах продуктов публикуется на сайте Компании CONTENT AI в разделе <https://contentai.ru/support/life-cycle>. Независимо ни на какие положения об обратном, если Проблема возникла после предоставления Обновления, Новой версии (т.е. после изменений в программном или аппаратном обеспечении), Компания CONTENT AI имеет право предоставить Временное решение, которое требует возврата вышеупомянутого Поддерживаемого продукта к предыдущей версии (т.е. до состояния, в котором он находился до установки Обновления, Новой версии), а Заказчик обязан принять такое Временное решение. Заказчик должен убедиться в наличии технических процедур и ресурсов, которые позволят выполнить возврат Поддерживаемого продукта к предыдущей версии.

Редакция от 01 сентября 2025 г.