

СОГЛАШЕНИЕ О ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ ЗАКАЗЧИКОВ ПО ПРОДУКТАМ VARONIS

На протяжении всего периода предоставления услуг поддержки (т.е. периода, за который был получен соответствующий платеж за оказание этих услуг), компания Varonis Systems либо её партнёр (далее «Поставщик») будет предоставлять Заказчику стандартные услуги технической поддержки, через центры технической поддержки, расположенные в Северной Америке, в Европе, на Ближнем Востоке и в Африке (ЕМЕА), в стандартные рабочие часы. Условия и цели оказания технической поддержки перечислены ниже.

Цель оказания услуг технической поддержки:

Техническая поддержка ПО Varonis предназначена для успешного использования Заказчиком программных продуктов производства Varonis («Программное обеспечение») путем оказания помощи в устранении неполадок и решении конкретных проблем, возникающих в процессе использования продуктов производства Varonis на поддерживаемых платформах. От Заказчика может потребоваться выполнение разумных шагов по устранению неполадок в соответствии с рекомендациями службы поддержки Поставщика.

Услуги поддержки:

В течение всего срока технической поддержки, стандартная техническая поддержка включает в себя:

- Доступ к обновленным версиям продуктов (если / когда таковые версии становятся доступными)
- Доступ к поддержке через Web, по электронной почте и по телефону по вопросам установки и использования ПО
- Доступ к portalу поддержки Varonis и/или Поставщика (Support Portal), к базе знаний (Knowledgebase), и к сообществу Заказчиков (Customer Community)
 - Возможность создавать, вносить обновления и управлять кейсами поддержки онлайн
 - Неограниченный доступ к базе знаний (Knowledgebase)
 - Неограниченный доступ к технической документации
- Доступ к телефонному номеру техподдержки
- Контакты двух сотрудников для связи

Время ответа: Время ответа зависит от уровня поддержки, приобретенного Заказчиком, и серьезности проблемы. Способность Поставщика оказывать поддержку будет зависеть, в некоторых случаях, от способности Заказчика предоставлять точную и подробную информацию и помощь в обработке запроса на поддержку или отчета об ошибках.

Сроки восстановления: Сроки восстановления определяют срок, в течение которого Поставщик должен предоставить временное решение проблемы. Поставщик оставляет за собой право попросить Заказчика скачать обновление (как определено ниже), либо обновить ПО до текущей версии (как определено ниже) с целью починить известную проблему или технический сбой.

Процедуры эскалации: процедуры эскалации Поставщика повышают приоритет ваших самых критичных проблем во внутренних процедурах Поставщика. Поставщик может, по своему усмотрению, передать любую проблему в процесс эскалации. Типичный процесс эскалации включает оценку уровня серьезности проблемы. Целью Поставщика является своевременное решение проблем с учетом серьезности проблемы.

В целом, если Заказчик не удовлетворен ответом сотрудников Службы технической поддержки, то Заказчик можете потребовать передать проблему руководителю группы поддержки или директору службы технической поддержки. После того, как проблема эскалирована, служба технической поддержки Поставщика будет координировать внутренние ресурсы Поставщика и ресурсы Заказчика при сборе соответствующих данных, необходимых для выявления и решения проблемы. Поставщик рассчитывает, что Заказчики предоставят необходимые ресурсы и запрошенные данные, чтобы помочь в решении проблемы.

Время ответа

Уровень критичности	Описание	Способ связи	Время ответа	Срок восстановления
Критичность 1	Полный отказ, при котором ключевые компоненты ПО находятся в неработоспособном состоянии, и обходные меры не найдены	Оповещение техподдержки через Портал, по электронной почте или по телефону	Стандартное: до 4 часов, в течение времени работы регионального офиса	Стандартно – в течение 7 дней
Критичность 2	Частичный отказ, когда важный компонент ПО не работает, и обходные меры не найдены, однако в целом ПО выполняет основные функции	Оповещение техподдержки через Портал, по электронной почте или по телефону	Стандартное: до 6 часов, в течение времени работы регионального офиса	Стандартно – в течение 14 дней
Критичность 3	Второстепенный компонент ПО не работает, или все другие случаи, когда ПО функционирует не так, как описано в документации	Оповещение техподдержки через Портал, по электронной почте или по телефону	Стандартное: 24 часа, в течение времени работы регионального офиса	В течение обоснованного времени

Чтобы получить право на вышеуказанное время отклика, Заказчик должен сотрудничать со службой технической поддержки Поставщика в предоставлении воспроизводимых результатов для обнаруженных ошибок.

Время работы:

Северная Америка: Понедельник-пятница, 09:00-21:00 EST, список праздников доступен по ссылке: <http://www.varonis.com/support/>

ЕМЕА (Европа, Ближний Восток и Африка): Понедельник-пятница, 09:00-21:00 CET, список праздников доступен по ссылке: <http://www.varonis.com/ru/support/>

АРАС (Азиатско-Тихоокеанский регион): Понедельник-пятница, 09:00-21:00 по Стандартному китайскому времени

Заказчик может выбрать только один из часовых поясов, указанных выше, для оказания услуг поддержки. Этот часовой пояс будет использоваться для поддержки всех продуктов Заказчика.

Основной контакт технической поддержки: <https://www.varonis.com/ru/support/>

Общая информация о поддержке:

Техническая поддержка для поддерживаемых продуктов доступна с помощью различных методов связи, включая базу знаний Varonis, портал поддержки, электронную почту и телефон в течение официальных часов поддержки, для текущих версий программного обеспечения и в течение срока поддержки, приобретенного Заказчиком. Оказание услуг технической поддержки не включает в себя внесение Поставщиком изменений в Программное обеспечение.

В техническую поддержку **НЕ** входят:

- Операционные системы и сторонние приложения
- Изменения или исправления в Программном обеспечении, сделанные Заказчиком или третьими лицами
- Использование Программного обеспечения иначе, чем это разрешено в соответствующем лицензионном соглашении
- Использование любого программного обеспечения с окончанным сроком жизненного цикла (End of Life)
- Эскалации от сотрудников Заказчика, кроме согласованных контактов
- Поддержка проблем, для которых Поставщик предоставил решение, которое не было применено Заказчиком, или для которых данные у Заказчика были запрошены, но не были предоставлены
- Бесплатные программные продукты и инструменты Varonis
- Любые услуги по миграции
- Проблемы с производительностью в случае, если среда Заказчика не соответствует предоставленным требованиям, как они описаны в документации.

Поддерживаемые версии.

В рамках настоящего Соглашения Поставщик обеспечит поддержку только самой последней общедоступной версии программного обеспечения, как она определена ниже ("самая последняя версия"), и версии, непосредственно предшествующей самой последней версии ("предыдущая версия"). Несмотря на

вышесказанное, в течение 3 (трех) месяцев после выхода последней версии программного обеспечения, Поставщик обеспечит услуги поддержки версии программного обеспечения, непосредственно предшествующей предыдущей версии, в рамках, определенных Поставщиком на свое усмотрение.

"Версия" означает последующий выпуск программного обеспечения или сопутствующей документации (документации пользователя, связанной с программным обеспечением и общедоступной для клиентов Поставщика), и обозначается изменением номера выпуска программного обеспечения. "Версии" не включают в себя новые функциональные возможности, характеристики или модули, предлагаемые Поставщиком в качестве отдельных или дополнительных продуктов, компонентов или дополнений.

Поддерживаемые пользователи

В рамках настоящего Соглашения Поставщик обеспечит обслуживание того числа пользователей, для которого Заказчик приобрел услуги поддержки. При каждом продлении услуг поддержки Заказчик должен будет продлить их для такого числа пользователей, которое будет актуальным (зарегистрированным в программе) на момент продления («Поддерживаемое число пользователей»). Поставщик будет вправе в любое время провести проверку (в том числе путем запуска скрипта) для того, чтобы проверить фактическое поддерживаемое число пользователей программного обеспечения. В случае, если подобная проверка выявит, что фактическое число пользователей программного обеспечения выше, чем оплаченное, Заказчик будет обязан: (а) немедленно доплатить недостающую сумму, плюс проценты, начиная с даты продления поддержки, в размере не более 1,5% в месяц (или пропорционально – за часть месяца), либо сумму, максимально разрешенную законодательством, а также (b) Заказчик оплатит Поставщику все расходы и издержки, понесенные Поставщиком в связи с проведением проверки и оценки фактического числа пользователей программного обеспечения. Поставщик оставляет за собой право приостановить оказание услуг технической поддержки Заказчику до момента, пока не будет достигнута договоренность о выплате недостающих сумм. Перечисленное выше не может быть отменено другими правами или мерами, которые могут иметься у Лицензиара в соответствии с данными принципами, либо в соответствии с законодательством.

Подписка на программное обеспечение

Предоставление обновлений. Поставщик будет предоставлять Заказчику обновления программного обеспечения в случае и в сроки, когда подобные обновления станут доступными для других клиентов Поставщика, имеющих подписку на программное обеспечение. **«Обновления»** означают новые версии, обновления, модификации, обходные приемы (технически обоснованные изменения в порядке работы программного обеспечения, сводящие к минимуму неблагоприятное воздействие ошибки на нормальную работу программного обеспечения), модернизации, патчи, исправления ошибок, «заплатки», сервисные пакеты, пакеты функций, которые были разработаны и выпущены Поставщиком для оптимизации и / или исправления работы программного обеспечения или документации, когда они стали общедоступными для клиентов Поставщика. Обновления не включают новые функциональные возможности, характеристики или модули, предлагаемые Поставщиком в качестве отдельных или дополнительных продуктов, компонентов или дополнений ("дополнительные продукты").

Все обновления являются предметом соглашений, описанных в лицензионном соглашении конечного пользователя (EULA).

Восстановление поддержки

В случае, если Заказчик решит не возобновлять услуги поддержки после завершения соответствующего срока действия услуг поддержки, Заказчик может позднее запросить Поставщика о восстановлении услуги поддержки. В этом случае Заказчик должен будет оплатить Поставщику плату за восстановление, равную совокупной плате за стандартные услуги поддержки, применимой к условиям услуг поддержки, в течение которых услуги поддержки прекратились, в дополнение к плате за услуги поддержки за текущий период услуг поддержки.

Обязанности Заказчика

Сотрудничество со стороны Заказчика. Заказчик будет сотрудничать с Поставщиком по всем вопросам предоставления услуг поддержки, включая предоставление максимально подробной информации по сообщениям об ошибках, а также предпринимать все разумные меры, запрошенные Поставщиком для выявления и представления дополнительной информации в отношении каждой из ошибок. Заказчик должен обеспечить готовность своего оборудования (аппаратных средств, установленных в помещении, в котором установлено и эксплуатируется программное обеспечение), компьютерных систем, оснащения и персонала к работе по программному обеспечению, и обеспечить соответствующие условия, необходимые для выполнения Поставщиком своих обязательств по настоящему Соглашению, включая, без ограничений: (I) предоставление Поставщику удаленного доступа к программному обеспечению; (II) обеспечение наличие персонала Заказчика, необходимое для работы программного обеспечения; (III) предоставление Поставщику или его представителям, при условии сопровождения и контроля со стороны Заказчика, по требованию Поставщика, удаленного доступа к серверу, на котором установлено программное обеспечение.

Доступ. По запросу Поставщика, Заказчик предоставит Поставщику такой доступ к информации, помещениям к оборудованию, который будет необходимым или допустимым для Поставщика в целях предоставления услуг поддержки.

Контактные лица Заказчика. Заказчик позаботится о том, чтобы его контактные лица, уполномоченные получать услуги поддержки, имели всю информацию о программном обеспечении и базовых технологиях, и были способны принимать дистанционные указания Поставщика и выполнять действия, затребованные оператором компьютерной системы.

Планы, услуги и предложения по технической поддержке, оказываемой Поставщиком

Поставщик оставляет за собой право изменять планы, услуги и предложения по технической поддержке без предварительного уведомления. Поставщик не обязан предоставлять услуги поддержки в случае, если таковые услуги не были оплачены.

Varonis DatAnywhere

Несмотря на то, что в данном документе говорится об обратном, начиная с 28 февраля 2019 года, услуги по технической поддержке программного обеспечения DatAnywhere будут оказываться в ограниченном объеме. Поставщик приложит все усилия, чтобы решить возникшую проблему или технический сбой в течение разумного времени. Обновления не будут выпускаться, а новые платформы (такие как новые версии IOS, Android, Windows и т. д.) не будут поддерживаться. Поддержка для продукта DatAnywhere не будет доступна после 28 февраля 2020 года.

Политика раннего доступа к технологиям

Поставщик может время от времени делать ограниченно доступными некоторые функции, технологии, способы работы технической поддержки, и другие сервисы, а также делать другие ограниченно доступные предложения с ранним доступом для предварительного ознакомления. Эти функции исключены из условий оказания поддержки, описанных в данном документе, могут работать неустойчиво, либо быть функционально неполными. Таковые функции предоставляются по принципу «как есть», без дальнейших гарантий. Поставщик оставляет за собой право в любой момент, без предварительного уведомления, изменить или отключить упомянутые функции, находившиеся в предварительном доступе. Также, Поставщик имеет право не включать таковые функции в продукт, доступный всем Заказчикам («Общедоступный релиз»). Поставщик оставляет за собой право получать дополнительные платежи за функции предварительного ознакомления, если таковые функции становятся частью общедоступного релиза программного обеспечения.

ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ, ОТКАЗ ОТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ И ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

ПОСТАВЩИК ОБЯЗУЕТСЯ ПРЕДОСТАВЛЯТЬ УСЛУГИ ПОДДЕРЖКИ СВОЕВРЕМЕННЫМ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫМ ОБРАЗОМ. ЗА ИСКЛЮЧЕНИЕМ ПРИВЕДЕННЫХ ВЫШЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ, ПОСТАВЩИК НЕ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ НИКАКИХ ПРЯМЫХ ИЛИ ПОДРАЗУМЕВАЕМЫХ ГАРАНТИЙ В ОТНОШЕНИИ УСЛУГ ПОДДЕРЖКИ. ПОСТАВЩИК ОПРЕДЕЛЕННО ОТКАЗЫВАЕТСЯ ОТ ВСЕХ ПОДРАЗУМЕВАЕМЫХ ГАРАНТИЙ ПО КОММЕРЧЕСКОЙ ПРИГОДНОСТИ ДЛЯ КОНКРЕТНЫХ ЦЕЛЕЙ.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПОСТАВЩИКА ЗА УЩЕРБ, КОТОРЫЙ МОЖЕТ БЫТЬ ПРИЧИНЕН КЛИЕНТУ, НИ В КОЕМ СЛУЧАЕ НЕ БУДЕТ ПРЕВЫШАТЬ СУММУ ПОСЛЕДНЕГО ГОДОВОГО ПЛАТЕЖА ЗА ПОДДЕРЖКУ, ОПЛАЧЕННОГО КЛИЕНТОМ ПОСТАВЩИКА.

ПОСТАВЩИК НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА ЛЮБЫЕ ПРЯМЫЕ И НЕПРЯМЫЕ, КОСВЕННЫЕ, СЛУЧАЙНЫЕ, СПЕЦИАЛЬНЫЕ ИЛИ ПРЕДПОЛАГАЕМЫЕ УБЫТКИ, ВКЛЮЧАЯ КАКУЮ-ЛИБО ПОТЕРЮ ПРИБЫЛИ, ЗА УТРАТУ ДАННЫХ ИЛИ ЗА РАСХОДЫ НА ПРИОБРЕТЕНИЕ АЛЬТЕРНАТИВНЫХ ТОВАРОВ ИЛИ УСЛУГ, ИЛИ ЗА ЛЮБЫЕ ПРЕТЕНЗИИ ИЛИ ТРЕБОВАНИЯ ТРЕТЬЕЙ СТОРОНЫ К КЛИЕНТУ, НЕЗАВИСИМО ОТ ПРИЧИНЫ И ОСНОВАНИЯ ОТВЕТСТВЕННОСТИ (ВКЛЮЧАЯ ХАЛАТНОСТЬ), ДАЖЕ ЕСЛИ ПОСТАВЩИКУ БЫЛО ИЗВЕСТНО О ВОЗМОЖНОСТИ ПРИЧИНЕНИЯ ТАКОГО УЩЕРБА.