

opentext™

The Information Company™

Условия поддержки программного обеспечения

(Россия)

Компания OpenText (OT) предоставляет доступ и право пользования Услугами поддержки программного обеспечения согласно настоящим Условиям поддержки программного обеспечения («Соглашение о поддержке»), а также актуальному Руководству по реализации программы сопровождения программного обеспечения (Software Maintenance Program Handbook – **SMPH**), с которыми можно ознакомиться на сайте www.opentext.com/agreements. Лицензиат соглашается с тем, что приобретенные услуги поддержки регулируются условиями настоящего Соглашения о поддержке. В случае расхождений между положениями настоящего Соглашения о поддержке и любым другим Приложением о сопровождении программного обеспечения, коммерческим предложением или Уведомлением о продлении («**Приложение**»), в части, касающейся расхождений, преимущественную силу имеет Приложение. Термины, написанные в данном документе с заглавной буквы, но не имеющие здесь определения, следует трактовать в соответствии со значением, описанным в Руководстве по реализации программы сопровождения программного обеспечения.

1. **Определения.** Нижеследующие термины имеют следующее значение:

«**Поддерживаемое программное обеспечение**» означает лицензионное программное обеспечение, по которому будут предоставляться услуги сопровождения, включая всю документацию, которая уже выдана или будет предоставлена.

«**Стоимость сопровождения**» означает вознаграждение и другие суммы, подлежащие оплате компании ОТ за оказанные Услуги поддержки.

«**Услуги поддержки**» означает услуги по сопровождению и поддержке программного обеспечения, описанные в актуальной версии SMPH, которая доступна на сайте www.opentext.com/agreements.

«**Период оказания услуг поддержки**» означает двенадцать (12) месяцев с даты предоставления Лицензиату Поддерживаемого программного обеспечения компанией ОТ (что может быть осуществлено путем предоставления возможности электронной загрузки Поддерживаемого программного обеспечения) или с момента продления.

2. **Услуги поддержки.** Услуги поддержки будут предоставляться компанией ОТ при условии выполнения Лицензиатом своих обязательств по настоящему Соглашению о поддержке и действующему соглашению, по которому Лицензиату предоставляется лицензия на Поддерживаемое программное обеспечение («**Лицензионное соглашение**»).

3. **Исключения в отношении Услуг поддержки.** Компания ОТ не несет ответственности при предоставлении Услуг поддержки Лицензиату в случае возникновения проблем с Поддерживаемым программным обеспечением по одной из следующих причин: (a) любое программное обеспечение, устройство или другой продукт, не предоставляемый компанией ОТ; (b) пренебрежение, злоупотребление, изменение, модификация и/или расширение Поддерживаемого программного обеспечения любой другой стороной, кроме компании ОТ; (c) невозможность со стороны Лицензиата предоставить подходящую среду для установки или эксплуатации Поддерживаемого программного обеспечения; (d) использование Поддерживаемого программного обеспечения в целях, отличающихся от целей его разработки; (e) использование программного обеспечения на компьютерной платформе, отличающейся от той, которая была одобрена компанией ОТ (что может быть указано в Документации, прилагающейся к Поддерживаемому программному обеспечению); или (f) факт неустановки Лицензиатом любого программного обеспечения для поддержки, предоставленного компанией ОТ.

4. **Определение периода оказания Услуг поддержки.** Первый период оказания Услуг поддержки начинается с даты предоставления Лицензиату Поддерживаемого программного обеспечения компанией ОТ. Услуги поддержки продлеваются автоматически, если какая-либо из сторон не предоставит уведомление о расторжении за девяносто (90) дней до даты истечения срока. Если Лицензиат отказывается от Услуг поддержки, а затем желает восстановить предоставление Услуг поддержки, компания OpenText вправе в дополнение к Стоимости сопровождения включить в счет комиссию за восстановление.
5. **Оплата стоимости сопровождения.** Все суммы подлежат оплате после выставления Лицензиату соответствующего счета. Компания OpenText вправе предъявить к оплате процент на все суммы, просроченные более чем на тридцать (30) дней, в размере полтора процента (1,5%) в месяц. Лицензиат обязан оплатить всю причитающуюся ежегодную Стоимость сопровождения Поддерживаемого программного обеспечения, лицензированного компанией ОТ, а в случае неуплаты компания ОТ вправе приостановить оказание некоторых или всех Услуг поддержки до поступления оплаты.
6. **Гарантия.** Компания OpenText гарантирует, что Услуги поддержки будут оказываться с надлежащей компетентностью и тщательностью согласно общепринятым практикам предоставления программного обеспечения. КРОМЕ ЯВНО ВЫРАЖЕННОЙ ГАРАНТИИ НА УСЛУГИ, УПОМЯНУТОЙ ВЫШЕ, КОМПАНИЯ ОТ НЕ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ ЛЮБЫХ ДРУГИХ ЯВНЫХ, ПОДРАЗУМЕВАЕМЫХ ИЛИ ПРЕДПИСЫВАЕМЫХ ПО ЗАКОНУ ГАРАНТИЙ И УСЛОВИЙ В ТОЙ МЕРЕ, НАСКОЛЬКО ЭТО РАЗРЕШЕНО ПРИМЕНИМЫМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ, ВКЛЮЧАЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ГАРАНТИИ И УСЛОВИЯ В ОТНОШЕНИИ СОВМЕСТИМОСТИ ПРОГРАММНОГО ИЛИ АППАРАТНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, ОТСУТСТВИЯ ОШИБОК, ОТСУТСТВИЯ ВИРУСОВ, КОММЕРЧЕСКОГО ПРИМЕНЕНИЯ ИЛИ ПРИГОДНОСТИ ДЛЯ КАКОЙ-ЛИБО ЦЕЛИ.
7. **Ограничение ответственности.** В ТОЙ МЕРЕ, НАСКОЛЬКО ЭТО РАЗРЕШЕНО ПРИМЕНИМЫМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ, И НИ ПРИ КАКИХ ОБСТОЯТЕЛЬСТВАХ КОМПАНИЯ ОТ НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ПЕРЕД ЛИЦЕНЗИАТОМ ИЛИ ЛЮБОЙ ДРУГОЙ СТОРОНОЙ ЗА УПУЩЕННУЮ ПРИБЫЛЬ, ВЫРУЧКУ, ДОХОД ИЛИ ВОЗМЕЩЕНИЕ ЗАТРАТ НА ЗАМЕНУ В СЛУЧАЕ ЛЮБОГО РОДА ПРЯМОГО, НЕПРЕДВИДЕННОГО, ОСОБОГО, ПОСЛЕДУЮЩЕГО, ШТРАФНОГО ИЛИ КАРАТЕЛЬНОГО УЩЕРБА, ВОЗНИКАЮЩЕГО В СВЯЗИ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ПОДДЕРЖИВАЕМОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ИЛИ УСЛУГ ПОДДЕРЖКИ, ДАЖЕ ЕСЛИ КОМПАНИЯ ОТ БЫЛА УВЕДОМЛЕНА О ВОЗМОЖНОСТИ ТАКОГО УЩЕРБА. СОВОКУПНЫЙ РАЗМЕР ОТВЕТСТВЕННОСТИ КОМПАНИИ ОТ В ПЕРИОД ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПОДДЕРЖКИ, ОБУСЛОВЛЕННОЙ КОНТРАКТНЫМИ ОБЯЗАТЕЛЬСТВАМИ, НЕБРЕЖНОСТЬЮ, ДЕЛИКТНОЙ, ОБЪЕКТИВНОЙ ИЛИ ДРУГОГО РОДА ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ, НЕ ДОЛЖЕН ПРЕВЫШАТЬ ОБЩУЮ СУММУ СТОИМОСТИ СОПРОВОЖДЕНИЯ, ВЫПЛАЧЕННУЮ

ЛИЦЕНЗИАТОМ КОМПАНИИ ОТ В РАМКАХ ТЕКУЩЕГО ПЕРИОДА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПОДДЕРЖКИ. НИ ОДНО ИЗ ПОЛОЖЕНИЙ НАСТОЯЩЕГО СОГЛАШЕНИЯ О ПОДДЕРЖКЕ НЕ ОГРАНИЧИВАЕТ ИЛИ ИСКЛЮЧАЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ, КОТОРАЯ НЕ МОЖЕТ БЫТЬ ИСКЛЮЧЕНА ПО ЗАКОНУ.

8. **Поддерживаемое программное обеспечение.** Все Поддерживаемое программное обеспечение по настоящему Соглашению о поддержке предоставляется Лицензиату на условиях неисключительной лицензии, не подлежащей переуступке и передаче согласно положениям Лицензионного соглашения.
9. **Срок действия и расторжение.** Срок действия Соглашения о поддержке начинается с даты его заключения до дня расторжения согласно положениям настоящего Соглашения о поддержке. Если Лицензиат полностью не устранил существенное нарушение в течение тридцати (30) дней с даты уведомления компанией ОТ, в том числе не оплатит счет, компания ОТ имеет право расторгнуть настоящее Соглашение о поддержке, отправив письменное уведомление Лицензиату. Компания ОТ вправе незамедлительно расторгнуть настоящее Соглашение о поддержке в случае расторжения Лицензионного соглашения. Любая из сторон вправе расторгнуть настоящее Соглашение о поддержке, если другая сторона: (а) является неплатежеспособной; и (b) назначается ликвидатор или компания, уполномоченная на проведение ликвидации компании или ее имущества. Положения пп. 5, 7, 9, 10, 11 и 12 настоящего Соглашения о поддержке остаются в силе после его расторжения.
10. **Конфиденциальность.** Все сведения, которыми стороны обмениваются при исполнении настоящего Соглашения о поддержке, носят конфиденциальный характер, при условии, что на конфиденциальный характер такой информации указывается в момент ее разглашения, или обстоятельства разглашения обоснованно свидетельствуют о конфиденциальном характере вышеназванной информации. Конфиденциальная информация может использоваться только в целях исполнения обязательств и осуществления прав, предусмотренных настоящим Соглашением о поддержке, и может быть передана исключительно сотрудникам, агентам и подрядчикам, получающим доступ к такой информации в связи с производственной необходимостью. Защита конфиденциальной информации обеспечивается посредством принятия разумных мер, исключающих несанкционированное использование и разглашение такой информации в течение всего периода времени, пока такие сведения сохраняют конфиденциальный характер или признаются коммерческой тайной. Приведенные выше положения не распространяются на сведения, которые: (а) были или становятся известны получателю без каких-либо обязательств о неразглашении; (b) получены получателем на независимой основе; (c) подлежат разглашению в соответствии с требованиями действующего законодательства или уполномоченного органа государственной власти.

- 11. Защита личных данных.** Характер предоставляемых Услуг поддержки может потребовать от компании ОТ разглашения личных сведений, полученных от Лицензиата и/или его клиентов партнерами ОТ в других странах, с которыми компания ОТ заключила договор об обработке данных, включающий контрактные условия по стандартной модели в отношении передачи данных, которые утверждены Европейской Комиссией, или которые работают в странах, признанных Европейской Комиссией как предоставляющие адекватный уровень защиты передаваемых данных (включая партнеров ОТ в Канаде, США, Филиппинах, Индии и других странах, где компания ОТ в состоянии строго контролировать обработку личных данных), а Лицензиат настоящим соглашается с подобного рода разглашением и гарантирует, что: (i) у него есть все необходимые права, лицензии, полномочия и согласия, требуемые для использования и разглашения личных сведений компанией ОТ в соответствии с настоящим Соглашением о поддержке; (ii) использование личных сведений Лицензиатом или от его имени соответствует применимому законодательству и условиям настоящего Соглашения о поддержке; и (iii) компания ОТ и ее сотрудники не нарушат применимое законодательство в результате использования или разглашения личных сведений согласно условиям настоящего Соглашения о поддержке. Невзирая на вышеизложенное, передача или разглашение личных сведений не повлияет на действующие по закону обязательства компании ОТ в отношении этих сведений.
- 12. Общие положения.**

 - 12.1. Переуступка.** Лицензиат не имеет права переуступать или передавать настоящее Соглашение о поддержке либо любое другое право или обязательство по данному Соглашению, в том числе действующие по закону или на любом другом основании, без предварительного письменного согласия компании ОТ, в котором не должно быть необоснованно отказано.
 - 12.2. Уведомления.** Все предусмотренные настоящим Соглашением о поддержке уведомления составляются в письменном виде и считаются направленными в установленном порядке в случае отправки: (a) заказным письмом с предоплаченными почтовыми расходами; или (b) экспресс-почтой или авторитетной службой курьерской доставки по адресу другой стороны, указанному в соответствующей Форме заказа. Уведомления, направляемые в адрес ОТ, также направляются на имя генерального юриста.
 - 12.3. Применимое законодательство.** Настоящее Соглашение о поддержке и исполнение обязательств сторонами регулируются законодательством Англии, за исключением положений коллизионного права и правил выбора правовых норм. Любые споры, возникающие из настоящего Соглашения о поддержке, передаются сторонами на рассмотрение исключительно в суды Англии. Если Лицензиат или компания ОТ подает иск или инициирует рассмотрение дела в суде против другой стороны в отношении настоящего Соглашения, выигравшая сторона имеет право на возмещение ей обоснованного вознаграждения адвоката и судебных расходов.

- 12.4. Срок исковой давности.** Никакой иск, независимо от его формы, вытекающий из настоящего Соглашения о поддержке, не может быть подан спустя более чем один (1) год с момента возникновения основания к его возбуждению.
- 12.5. Отказ от прав, независимый характер условий и положений Соглашения.** Отказ или невозможность исполнения любого рода прав по настоящему Соглашению не считается отказом от этих прав. Если какое-либо из положений настоящего Соглашения о поддержке является недействительным, незаконным или не имеющим исковой силы по какому-либо применимому законодательному акту или положению, то такое положение считается исключенным из настоящего Соглашения о поддержке, при этом остальные условия Соглашения продолжают действовать в полном объеме.
- 12.6. Заголовки.** Заголовки, содержащиеся в настоящем Соглашении о поддержке, приводятся исключительно для удобства пользования или справки и не влияют на значение или толкование какого-либо положения настоящего Соглашения о поддержке.
- 12.7. Исчерпывающий характер соглашения.** Настоящее Соглашение о поддержке и соответствующее Руководство по реализации программы сопровождения программного обеспечения являются полным и исчерпывающим соглашением между компанией ОТ и Лицензиатом. Настоящее Соглашение не может быть дополнено какими-либо другими соглашениями, кроме письменного.