

Политика компании



Глобальная политика Thales DIS CPL в отношении продления обслуживания

Цель документа

Целью настоящего документа является управление ожиданиями наших торговых партнеров и клиентов в отношении условий продления технического обслуживания / технической поддержки, предоставляемых компанией Thales.

Содержание

Содержание	2
Область применения.....	3
Вводная информация.....	4
Политика	6
1. Цены на продление обслуживания	6
2. Порядок оповещения о продлении обслуживания.....	6
3. Торговое партнерство	6
4. Одновременное прекращение действия.....	6
5. Информация о покупке	6
6. Возобновление планов технической поддержки после истечения срока действия.....	7
Определения	9

Область применения

Целью данного глобального документа является формирование политики продления планов технической поддержки компании Thales и определение эффективных внутренних/внешних методов обеспечения стабильно качественного обслуживания клиентов.

Данная политика распространяется на следующие планы технической поддержки:

- Стандартная техническая поддержка
- Расширенная техническая поддержка
- Премиальная техническая поддержка

Данная политика определяет правила для следующих ключевых направлений:

Цены на техническое обслуживание: Информация по ценам на техническое обслуживание для действующих программ компании Thales

Информирование о ценах и другие оповещения: Порядок информирования клиентов и торговых партнеров компании Thales о ценах и прочих аспектах сотрудничества

Одновременное прекращение действия: Информация по определению общей даты продления нескольких соглашений о технической поддержке

Информация о покупке: Подтверждение покупки, длительность периода технического обслуживания / технической поддержки и правила использования инвентарных номеров

Возобновление технического обслуживания / технической поддержки после истечения срока действия: Порядок возобновления технического обслуживания / технической поддержки

Данная политика не распространяется на следующее:

Продукты, предлагаемые по подписке (на облачной платформе). Для получения подробной информации обратитесь к торговому представителю компании Thales.

Вводная информация

Планы технической поддержки компании Thales помогают защитить и увеличить вложения клиентов в продукты / программное обеспечение. Объем предложения в рамках плана технической поддержки может быть различным, но обычно включает в себя доступ к вспомогательным обновлениям, патчам, исправлениям ошибок и др. Чтобы клиенты могли пользоваться данными преимуществами без перерыва, необходимо своевременно **продлевать** планы технической поддержки:

Без ограничения по времени: На многие продукты компании Thales предоставляется бессрочная лицензия. Соответствующие планы технической поддержки для продуктов / программного обеспечения с бессрочной лицензией предоставляются на определенный срок (например, на 12 (двенадцать), 24 (двадцать четыре) или 36 (тридцать шесть) месяцев с дальнейшим продлением).

Первоначальная покупка плана технической поддержки продукта именуется «новым соглашением о техническом обслуживании / технической поддержке». Планы технической поддержки, приобретаемые после заключения первоначального соглашения о техническом обслуживании / технической поддержке, именуется «продлением». Срок действия приобретенного плана технической поддержки указывается в вашем сертификате технической поддержки. Соглашения о плане технической поддержки следует продлевать **до истечения срока действия текущего плана**, чтобы избежать перерыва в использовании преимуществ, предоставляемых планом технической поддержки, и необходимости платы за возобновление обслуживания.

Объем предложения по техподдержке	Премиальная	Расширенная	Стандартная	Первоначальная гарантия
СРОК ДЕЙСТВИЯ	1 год, с возможностью продления	1 год, с возможностью продления	1 год, с возможностью продления	1 год
Доступность службы поддержки	24 x 7 x 365	24 x 7 x 365	8x5, только в рабочее время в данном регионе*	8x5, только в рабочее время в данном регионе*
Время первого отклика	<ul style="list-style-type: none">• 30 минут для критически важных вопросов• 4 часа для вопросов высокой важности	<ul style="list-style-type: none">• 1 час для критически важных вопросов• 4 часа для вопросов высокой важности	8 рабочих часов	24 часа
Доступ к веб-сайту / portalу	Поддержка на сайте и по телефону	Поддержка на сайте и по телефону	Поддержка на сайте и по телефону	Поддержка только на сайте
Дополнительные возможности поддержки	<ul style="list-style-type: none">• Отчетность и управление учетной записью• 2 сертификационных балла• Возможность приобретения программы персональной поддержки			
ЗАМЕНА ОБОРУДОВАНИЯ**	Ускоренная отгрузка на следующий рабочий день после проверки разрешения на возврат материалов (RMA) и права на обслуживание***	Ускоренная отгрузка на следующий рабочий день после проверки разрешения на возврат материалов (RMA) и права на обслуживание***	Замена в течение 20 рабочих дней (от получения до отгрузки)**	Замена в течение 20 рабочих дней (от получения до отгрузки)**

ОБНОВЛЕНИЯ ВСТРОЕННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, ВСПОМОГАТЕЛЬНЫЕ ОБНОВЛЕНИЯ И ПАТЧИ	Все обновления предоставляются без взимания платы	Все обновления предоставляются без взимания платы	Все обновления предоставляются без взимания платы	Не предоставляются
ОБНОВЛЕНИЯ ДЛЯ АВТОНОМНОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ	Все обновления предоставляются без взимания платы	Все обновления предоставляются без взимания платы	<ul style="list-style-type: none"> • Без взимания платы для вспомогательных релизов • Скидки для основных релизов 	Не предоставляются

1. Цены на продление обслуживания

Планы технической поддержки продуктов/программного обеспечения следует продлевать, используя соответствующие инвентарные номера для продления приобретенного плана. Цена и валюта платежа за продление обслуживания определяются в соответствии с действующими принципами ценообразования компании Thales. Прейскурант может отличаться в зависимости от страны/региона.

2. Порядок оповещения о продлении обслуживания

Компания Thales использует различные методы оповещения клиентов о предстоящем продлении плана технической поддержки. Процедура ценового предложения, оповещения и метод доставки продления могут отличаться в зависимости от страны/региона.

Компания Thales планирует подготавливать продление плана технической поддержки в течение 60-90 (шестидесяти-девяноста) дней до предстоящего продления соглашения о техническом обслуживании / технической поддержке Клиента с существующим партнером. Компания Thales подготовит ценовые предложения/оповещения о продлении плана технической поддержки и доставит их либо непосредственно торговому партнеру, либо, в некоторых случаях, конечному пользователю напрямую. Оповещения и ценовые предложения по продлению плана технической поддержки будут содержать всю существенную информацию (например, наименование продукта, цена, количество, срок начала/окончания действия, серийный номер и др.). Помимо данных о ценах, в каждом ценовом предложении должна полностью указываться информация, предоставляемая компанией Thales.

3. Торговое партнерство

Официальный партнер имеет право на перепродажу продлений планов технической поддержки под товарным знаком компании Thales по существующим договорам и/или применимым партнерским программам компании Thales.

3.1 Ответственность партнеров: Партнер обязан заблаговременно связываться непосредственно с конечными пользователями в течение периода продолжительностью 60-90 дней до истечения срока действия плана технической поддержки конкретных конечных пользователей. Если партнер не сможет продлить план технической поддержки конечного пользователя до наступления срока окончания действия плана, компания Thales сохраняет за собой право организовать продление плана технической поддержки с использованием альтернативного источника или партнера. Допускаются региональные отличия.

3.2 Цены: Пожалуйста, обратитесь к последней редакции документа, определяющего условия программы торгового партнерства. Цены и политика могут отличаться в зависимости от региона.

4. Одновременное прекращение действия

Если с конечным пользователем заключены несколько соглашений о технической поддержке с различными сроками окончания действия, допускается возможность установления единой даты продления для удобства продления планов в будущем. Данный процесс именуется «одновременным прекращением действия».

5. Информация о покупке

5.1 При определенных обстоятельствах компания Thales может потребовать подтверждения покупки первоначального продукта / программного обеспечения и

сопутствующего технического обслуживания / технической поддержки для определения соответствия критериям и возможности обработки всех запросов на продление соглашений о техническом обслуживании / технической поддержке. Предпочтительным способом подтверждения покупки является номер договора на обслуживание (он указан в Сертификате на поддержку и, как правило, начинается либо с NTT... , либо с GNLS..., либо с EM...) или, в некоторых случаях, серийный номер оборудования. Компания Thales сохраняет за собой право принять запрос на продление технического обслуживания любого неисправного устройства без наличия официального права на получение технического обслуживания / технической поддержки или отказать в его принятии.

5.2 Срок действия плана технической поддержки: Клиенты обязаны оплачивать продление плана технической поддержки не менее чем на 12 (двенадцать) месяцев. Компания Thales сохраняет за собой право требовать уплаты административного вноса при продлении обслуживания менее чем на 12 месяцев.

5.3 Продление сроком на несколько лет: С учетом общей доступности и политики компании Thales в отношении окончания срока службы клиенты могут оплатить продление технической поддержки сроком на несколько лет.

5.4 Уровень технической поддержки (повышение/понижение уровня): Свяжитесь с группой продажи продлений для повышения уровня обслуживания (получения ценового предложения). В течение срока действия текущего плана технической поддержки понижение уровня поддержки не допускается.

5.5 Отмена плана технической поддержки: согласно действующей Политике технической поддержки и технического обслуживания компании Thales (<https://cpl.thalesgroup.com/legal>) , запросы на отмену и компенсацию стоимости технического обслуживания не принимаются.

6. Возобновление планов технической поддержки после истечения срока действия

6.1 Клиенты, допустившие истечение срока действия заключенного с ними соглашения о технической поддержке, автоматически теряют право на преимущества, предоставляемые в рамках приобретенного ими плана технической поддержки, включая следующие:

6.1.1 Доступ к portalу Службы технической поддержки компании Thales.

6.1.2 Возможность замены неисправного оборудования (процедура RMA)

6.1.3 Доступ к исправлениям ошибок и патчам, доступным только для клиентов, которые приобрели подписку на план технической поддержки.

6.2 Если клиент допустил истечение срока действия соглашения о технической поддержке, но желает возобновить получение технической поддержки, компания Thales сохраняет за собой право потребовать от клиента возобновить план технической поддержки, действуя нижеописанным образом:

6.2.1 Согласно Международным правилам и условиям технической поддержки компании Thales:

В случае если соглашение о предоставлении услуг технической поддержки утратит силу (пропущен срок возобновления) или будет расторгнуто по каким-либо причинам: (i) для возобновления услуг технической поддержки необходимо приобрести план технической поддержки на период, истекший с момента истечения срока действия или расторжения соглашения о предоставлении услуг технической поддержки, а также продление плана технической поддержки до настоящего момента; (ii) компанией Thales с покупателя или официального партнера будет истребована плата за возобновление обслуживания в размере 20% от цены обслуживания по прейскуранту.

Примечание: Плата за обслуживание начисляется получателю счета (организации-плательщику) в рамках продления обслуживания.

Определения

Термины	Определения
Одновременное прекращение действия	Процесс согласования сроков окончания действия нескольких планов технического обслуживания/технической поддержки с определением единой даты их прекращения, обеспечивающий более удобный порядок продления договоров.
Срок начала действия	Дата начала действия плана технического обслуживания/технической поддержки клиента.
Срок окончания действия	Дата окончания действия плана технического обслуживания/технической поддержки клиента.
Окончание срока жизни (EOL)	Окончание срока жизни продукта или услуги означает, что их продажа или техническая поддержка более не осуществляются. Для программного обеспечения дата окончания срока жизни обычно не определяется. Клиенты могут продолжать использование программного обеспечения, которое более не предлагается для продажи, если это отвечает производственной необходимости клиента. Однако при этом техническая поддержка для такого ПО не предоставляется.
План технической поддержки	Техническое обслуживание или техническая поддержка, предоставляемые согласно официальным правам, возникающим по соответствующим соглашениям о технической поддержке.
Истекшее соглашение о техническом обслуживании / технической поддержке	Соглашение о технической поддержке, срок действия которого истек и которому не соответствует действующий план технической поддержки.
Плата за возобновление обслуживания	Плата, взимаемая по истекшему или утратившему силу соглашению о техническом обслуживании / технической поддержке.
Продление обслуживания	Период технического обслуживания / технической поддержки, следующий за периодом технического обслуживания / технической поддержки по новому или продленному ранее соглашению.
Номер договора на техническое обслуживание	Идентификационный номер, присваиваемый компанией Thales каждому плану технического обслуживания / технической поддержки. Обычно номер договора на техническое обслуживание указывается в ценовом предложении, счете, подтверждении прав и др.
Ценовое предложение для продлеваемого плана	Официальный документ, содержащий ценовое предложение для определенного периода технического обслуживания / технической поддержки.
Партнер	Компания (например, торговый посредник или дистрибьютор), реализующая продукты и услуги компании Thales.
Конечный пользователь	Физическое лицо или компания, которые будут непосредственно использовать готовый продукт или услугу.