

Программа Преимущества

Softline Enterprise Agreement

softline[®]

Версия документа: 1.7

Дата утверждения версии: 14.02.2025

Лист изменений.

Добавлены новые разделы

Без изменений.

Внесена уточняющая информация

| Раздел | Описание изменения |
|--|--|
| 3.1.1. Мультивендорная инцидентная техническая поддержка | Добавлены Рекомендации по внедрению РПО |
| 4.1. Общие правила начисления Преимуществ | Добавлена категория Продуктов «Особые условия» |

Оглавление

| | |
|---|----|
| Лист изменений | 2 |
| Добавлены новые разделы | 2 |
| Внесена уточняющая информация | 2 |
| 1. Введение | 4 |
| 1.1. Что такое Соглашение о корпоративном лицензировании | 4 |
| 1.2. Структура Соглашения о корпоративном лицензировании | 4 |
| 1.3. Действие Программы Преимуществ | 4 |
| 2. Термины и определения | 5 |
| 3. О Программе Преимуществ | 7 |
| 3.1. Сервисы, предоставляемые в рамках Программы Преимуществ | 7 |
| 3.1.1. Мультивендорная инцидентная техническая поддержка | 7 |
| 3.1.2. Обучение по Продуктам для пользователей и ИТ специалистов от Академии Softline | 8 |
| 3.1.3. Дни консультаций по продуктам и технологиям РПО от Softline | 9 |
| 3.2. Ограничения Программы Преимуществ | 9 |
| 4. Правила и условия начисления Преимуществ | 11 |
| 4.1. Общие правила начисления Преимуществ | 11 |
| 4.2. Условия начисления Преимуществ при Разовых, Трехлетних программах лицензирования и Дополнительных заказах | 12 |
| 4.3. Сроки действия Преимуществ | 14 |
| 5. Порядок использования Преимуществ | 15 |
| 5.1. Общие правила для всех видов Преимуществ | 15 |
| 5.2. Мультивендорная инцидентная техническая поддержка | 15 |
| 5.3. Обучение по продуктам для пользователей и ИТ специалистов от Академии Softline | 15 |
| 5.4. Дни консультаций по продуктам и технологиям РПО от Softline | 16 |

1. Введение

1.1. Что такое Соглашение о корпоративном лицензировании

Соглашение о корпоративном лицензировании – это удобный и гибкий инструмент, который Softline предлагает своим Клиентам для приобретения широкого спектра Продуктов российских Правообладателей, востребованных в любой организации: офисного, серверного, облачного и иного корпоративного программного обеспечения, а также различных услуг.

Ключевой особенностью этого инструмента является возможность приобретать практически любые Продукты, необходимые организациям различного уровня через единое соглашение без необходимости заключать множество различных договоров с каждым отдельным Правообладателем или его дистрибьюторами.

1.2. Структура Соглашения о корпоративном лицензировании

Соглашение о корпоративном лицензировании представляет собой договор, заключаемый между Клиентом и Softline, закрепляющий основные юридические условия, на которых оформляется приобретение Клиентом Продуктов.

Каждый Правообладатель предусматривает индивидуальные особенности приобретения и использования его Продуктов. Все такие особенности по каждому отдельному Правообладателю и Продукту перечислены в дополнительных документах, которые в совокупности являются «Политикой лицензирования» и размещены на официальном сайте Softline по адресу <https://softline.ru/solutions/softline-enterprise-agreement/licensing>.

Данная Программа Преимуществ входит в состав Политики лицензирования. Основной целью документа является описание правил получения Сервисных преимуществ.

1.3. Действие Программы Преимуществ

Настоящий документ является неотъемлемой частью Соглашения о корпоративном лицензировании, заключенного между Клиентом и Softline, и вместе с указанным Соглашением составляет единый договор. Подписывая Соглашение о корпоративном лицензировании, Клиент принимает правила и условия, представленные в настоящем документе без каких-либо изъятий и исключений.

Softline оставляет за собой право вносить изменения в данный документ без дополнительного уведомления Клиента, путем размещения обновленной версии документа на сайте <https://softline.ru/solutions/softline-enterprise-agreement/licensing>. При этом любые такие изменения будут применяться только к тем Продуктам, которые будут приобретены Клиентом после вступления в силу изменений, а к Продуктам, приобретенным ранее, будет применяться соответствующая редакция Программы Преимуществ, действовавшая на момент такого приобретения.

Для обеспечения прозрачности и удобства управления версиями настоящего документа все редакции с указанием даты начала каждой соответствующей редакции будут храниться на официальном сайте <https://softline.ru/solutions/softline-enterprise-agreement/licensing> в общем доступе.

2. Термины и определения

Соглашение о корпоративном лицензировании – договор, заключаемый между Клиентом и Softline с целью приобретения Клиентом Продуктов, предусматривающий ссылку на Политику лицензирования, как на неотъемлемую часть такого договора.

Политика лицензирования – совокупность документов в электронной форме, размещенных по адресу <https://softline.ru/solutions/softline-enterprise-agreement/licensing> и составляющих неотъемлемую часть Соглашения о корпоративном лицензировании. В частности, но не ограничиваясь, в состав Политики лицензирования входит и настоящий документ.

Правообладатель – юридическое лицо, являющееся обладателем исключительного права на Программы для ЭВМ, распространяемые в рамках Соглашения о корпоративном лицензировании.

Клиент – юридическое лицо, заключившее с Softline Соглашение о корпоративном лицензировании.

Продукты – Программы для ЭВМ, Облачные сервисы, Сертификаты на техническую поддержку, а также иные сопутствующие услуги, при их общем упоминании в настоящем документе.

Лицензия – право использования Программы для ЭВМ, на условиях неисключительной лицензии, предоставляющее возможность загрузки и копирования установочных пакетов (дистрибутивов), установку и запуск Программы для ЭВМ на устройствах предусмотренных типов. В соответствующем договоре способы использования могут отличаться от указанных выше.

Инцидентная (реактивная) техническая поддержка – помощь в устранении сбоев и решении возникающих проблем. Сбои и проблемы в Программе для ЭВМ — это неполадки в работе Программы для ЭВМ, при которых есть основания полагать, что причиной возникшей проблемы являются службы и активные процессы программных продуктов и компонентов российского программного обеспечения (далее - РПО).

Web-сайт технической поддержки (Портал ТП) — система для первичного приёма и обработки обращений Клиента, через которую осуществляется прием, классификация и регистрация заявок Клиента на инцидентную техническую поддержку, а также последующая передача их профильным специалистам службы технической поддержки Softline. Здесь же хранится история работы по заявкам и ведется учет затраченного времени на решение инцидентов.

Программа лицензирования – вариант приобретения Продуктов в рамках Соглашения о корпоративном лицензировании. В рамках Соглашения о корпоративном лицензировании Клиент может приобретать Продукты по следующим Программам лицензирования:

- **Рассрочка** – предусматривает заключение договора на приобретение Лицензий с переходом в бессрочное пользование и/или Облачных сервисов. Оплата Лицензий осуществляется частями в течение срока действия договора. После полной оплаты Лицензии на Программы для ЭВМ становятся бессрочными, а право на использование Облачных сервисов ограничено согласованным сроком действия.

- **Подписка** – предусматривает заключение договора на приобретение Лицензий и/или Облачных сервисов на условиях подписки. В соответствии с моделью лицензирования оплата Лицензий осуществляется частями, а право на использование Лицензий и/или Облачных сервисов ограничено согласованным сроком действия.
- **Разовое приобретение** (вкл. подписки на один год и более) – вариант приобретения Продуктов, в соответствии с которым предоставление и оплата Продуктов осуществляется единовременно.

Первоначальный заказ – изначальное количество Продуктов, заказываемых Клиентом в начале первого года действия договора¹ в рамках Программ лицензирования «Рассрочка» или «Подписка».

Ежегодный заказ – количество Продуктов, оплачиваемых Клиентом в Годовщину договора в рамках Программ лицензирования «Рассрочка» или «Подписка».

Дополнительный заказ (Дозаказ) – приобретение дополнительных Продуктов, отсутствующих в Первоначальном заказе, или дополнительного количества Продуктов, включенных в Первоначальный заказ, в рамках Программ лицензирования «Рассрочка» или «Подписка».

Пакет ТП – это единица измерения, определяемая как 4 часа инцидентной технической поддержки.

¹ Здесь и далее под “Договором” подразумевается соответствующий Договор, заключаемый на поставку ПО в рамках выбранной Программы лицензирования.

3. О Программе Преимуществ

Программа Преимуществ является неотъемлемой частью Соглашения о корпоративном лицензировании и предоставляется действующим Клиентам Softline.

Программа Преимуществ помогает Клиентам упростить перевод их ИТ-инфраструктуры с иностранных технологий и продуктов на российские, сделать стратегию этого перехода и дальнейшего использования российских Продуктов в ИТ-инфраструктуре организации более рациональной, безопасной и максимально соответствующей положительному прошлому опыту Клиента, основанному на работе с продуктами иностранных производителей.

3.1. Сервисы, предоставляемые в рамках Программы Преимуществ

В рамках Программы Преимуществ Клиенту может быть предоставлен доступ к 3 (трем) видам сервисов в отношении российского программного обеспечения (далее - Сервисные преимущества, Преимущества):

1. Мультивендорная инцидентная техническая поддержка;
2. Обучение по продуктам для пользователей и ИТ специалистов от Академии Softline;
3. Дни консультаций по продуктам и технологиям РПО от Softline.

Клиенту могут быть предоставлены дополнительные сервисы, с ограниченным сроком действия, перечень которых приведен в Приложении №1

Перечень Продуктов российских Правообладателей программного обеспечения, на которые распространяется действие Программы, приведен в Приложении №1 и №2 и может изменяться Softline по своему усмотрению.

3.1.1.Мультивендорная инцидентная техническая поддержка

Мультивендорная инцидентная техническая поддержка оказывается службой технической поддержки Softline. Она включает мероприятия, направленные на устранение неисправностей и проблем, возникающих в процессе эксплуатации ИТ-сервисов в части Продуктов РПО, а также Рекомендации по внедрению продуктов РПО².

Клиенту может предоставляться:

- Выделенная линия службы приема технических запросов по телефону, e-mail, Service Desk;
- Доступ к Web-сайту технической поддержки Softline (вся информация об инциденте и ходе его решения);
- Технический менеджер Softline для управления процессом;
- Отчеты по всем зарегистрированным обращениям;

² Предоставляется при наличии доступных ресурсов

- Время реакции в зависимости от степени важности инцидентов.

Мультивендорная инцидентная техническая поддержка включает:

- Прием и решение обращений через единое окно, включая интеграционные проблемы на стыке технологий;
- Сбор данных и исследование проблемы;
- Подготовка плана решения, сопровождение при реализации решения;
- Поиск и предложение обходных решений для оперативного восстановления функционирования Продукта.

Преимущества предложения:

- Мультивендорная поддержка связки Продуктов;
- Единое окно для всех обращений Клиента;
- Отлаженные процессы предоставления технической поддержки в соответствии с высокими стандартами качества;
- Гарантированный SLA для поддержки **в удаленном режиме 9 часов 5 дней в неделю в рабочие дни.**

Исключения из обслуживания по технической поддержке:

- Реагирование на инциденты безопасности, возникшие в периметре ИТ среды Клиента;
- Создание или проверка пользовательского кода;
- Поддержка на объекте Клиента (onsite);
- Обсуждение с Клиентом проблем в ИТ среде;
- Предложения об оптимизации ИТ среды Клиента, проактивное исправление недостатков для снижения уровня рисков ИТ систем Клиента ;
- Создание дизайнов ИТ услуг;
- Управление конфигурациями и релизами;
- Модификация исходного кода программного обеспечения;
- Создание обновлений к программному обеспечению.

Рекомендации по внедрению продуктов РПО распространяются на тот же перечень продуктов, что и мультивендорная инцидентная техническая поддержка, и могут также оказываться на почасовой основе.

3.1.2. Обучение по Продуктам для пользователей и ИТ специалистов от Академии Softline

Академия Softline — образовательная экосистема на рынке корпоративного обучения, объединившая передовой опыт и экспертизу.

В портфеле Академии Softline представлены более 1000 образовательных программ по информационным технологиям, информационной безопасности, цифровой трансформации, управлению проектами, программ на стыке ИТ и бизнеса.

Академия Softline имеет авторизацию ведущих российских вендоров и обеспечивает развитие бизнеса, трансформацию через подготовку квалифицированных кадров; проводит масштабные образовательные проекты, профессиональную переподготовку, программы повышения квалификации, курсы по самым востребованным направлениям, а также разрабатывает образовательный контент под потребности заказчика.

3.1.3. Дни консультаций по продуктам и технологиям РПО от Softline

Дни консультаций по продуктам и технологиям РПО от Softline — это консультации, которые предоставляются Клиенту и предназначены для повышения уровня зрелости ИТ инфраструктуры, ее стабильности, производительности и безопасности, а также минимизации потенциальных рисков, связанных с эксплуатацией ИТ-сервисов и переходом на альтернативные решения.

Клиент может получить консультации по следующим темам:

- Планирование миграции (апгрейд на новую версию Продукта, переход с решений Microsoft, переход на облачные решения, построение гибридной архитектуры);
- Консультации по проектированию решения (архитектура, расчет мощности, масштабируемости и т. д.);
- Технические консультации по вопросам эксплуатации РПО;
- Лучшие практики эксплуатации и обновления РПО.

На время консультаций за Клиентом закрепляется Технический менеджер Softline.

Особенности консультаций:

- не включают поддержку разрешения проблем и инцидентов;
- проводятся удаленно в рабочие часы в согласованное время;
- включают в себя до восьми часов консультаций (один рабочий день) одного инженера непрерывно по одной выбранной технологии, не включая подготовку к проведению консультаций (установочный звонок длительностью не более одного часа).

3.2. Ограничения Программы Преимуществ

Программа преимуществ предусматривает следующие ограничения:

- Преимущества, которые могут быть предоставлены Клиентам в рамках Программы, соответствуют объему совершаемых Клиентами закупок. Увеличение количества доступных Преимуществ возможно либо при приобретении Дополнительного

количества Продуктов в рамках Соглашения о корпоративном лицензировании, либо при заключении договора на платное оказание услуг³;

- Преимущества не могут быть конвертированы в денежные средства или скидку на приобретение Продуктов.

³ Softline предлагает широкий перечень услуг по продуктам и технологиям российских правообладателей. Получить подробную информацию об оказываемых услугах, их составе и условиях предоставления, вы можете обратившись к вашему персональному аккаунт-менеджеру.

4. Правила и условия начисления Преимуществ

4.1. Общие правила начисления Преимуществ

1. Количество доступных Клиенту Преимуществ по Программе зависит от типа сделки:

| Сервисное преимущество | Программа лицензирования | | |
|---|--------------------------|---------------------|--------------------|
| | Разовое приобретение | Рассрочка на 3 года | Подписка на 3 года |
| Мультивендорная инцидентная техническая поддержка | + | + | + |
| Обучение | - | + | + |
| Дни консультаций | - | + | + |

2. Начисление доступных Преимуществ по Программе зависит от категории приобретенных Продуктов:

| Сервисное преимущество | Категория | | | |
|---|------------------------|----------------|---------|----------------|
| | Цифровое рабочее место | Инфраструктура | Сервисы | Особые условия |
| Мультивендорная инцидентная техническая поддержка | + | + | - | - |
| Обучение | + | - | + | - |
| Дни консультаций | - | + | - | - |

- Обучение предоставляется за Продукты в категориях «Цифровое рабочее место» и «Сервисы»
- Дни консультаций предоставляются за Продукты в категории «Инфраструктура»
- Мультивендорная инцидентная техническая поддержка предоставляется за Продукты в категориях «Цифровое рабочее место» и «Инфраструктура».
- За Продукты в категории «Особые условия» базовые Преимущества (Мультивендорная техническая поддержка, Обучение, Консультации) не начисляются.

Перечень Продуктов из категорий «Цифровое рабочее место», «Инфраструктура», «Сервисы» и «Особые условия» доступен в Приложении №1.

3. Начисление Сервисных преимуществ осуществляется с самой первой закупки Продуктов в рамках Соглашения о корпоративном лицензировании при соблюдении условий, изложенных в пп. 1 и 2 настоящего раздела.
4. Начисленные Преимущества не привязаны к перечню Продуктов, за которые они были получены. Активные Преимущества могут быть использованы на любые Продукты из актуального перечня Продуктов, доступных в Приложении №1.

5. По трехлетним Программам лицензирования (Рассрочка, Подписка) Преимущества начисляются каждый год при совершении Клиентом Очередного годового платежа, а не сразу за все 3 года действия договора. Если Клиент совершает Дозаказ лицензий в течение срока действия договора, то при соблюдении условий начисления Преимуществ, такие Преимущества ему также будут начислены.
6. По договору на разовое приобретение Лицензий Преимущества (Мультивендорная Инцидентная техническая поддержка) начисляются за каждую сделку при соблюдении условий начисления Преимуществ. Начисление Преимуществ происходит исходя из оборота сделки в категориях «Цифровое рабочее место», «Инфраструктура» и «Сервисы». Под оборотом сделки понимается общая сумма платежей, указанных в договоре в рамках одного года, без учета НДС.

4.2. Условия начисления Преимуществ при Разовых, Трехлетних программах лицензирования и Дополнительных заказах

Мультивендорная инцидентная техническая поддержка

- Мультивендорная инцидентная техническая поддержка начисляется при соблюдении следующих условий: Пакет ТП из 4 часов начисляется за 2 000 000 рублей оборота сделки без учета НДС по приобретенным Продуктам в категориях «Цифровое рабочее место» и «Инфраструктура» по любой Программе лицензирования в рамках Соглашения о корпоративном лицензировании.
- При последующих заказах часы суммируются с учетом сроков.
Как при Разовом приобретении Продуктов, так и при заключении договоров на трехлетние Программы лицензирования часы на инцидентную техническую поддержку будут добавлены к текущему балансу часов Клиента в виде нового Пакета ТП при каждой новой закупке или Дозаказе, удовлетворяющим условиям начисления данного Сервисного преимущества, при этом сроки действия у каждого добавленного Пакета ТП часов могут отличаться.
- Суммы заказов как при Разовом приобретении Продуктов, так и размещенные по одному трехлетнему договору Рассрочки или Подписки не суммируются, то есть Пакеты ТП начисляются отдельно за каждый заказ. Исключение составляют Облачные сервисы, где полученные оплаты в рамках одного договора суммируются, и Пакеты ТП начисляются каждый раз при достижении суммы оплаты в 2 000 000 рублей без НДС.

Пример 1: Разовые приобретения

1 октября Клиент совершил первую закупку по Соглашению о корпоративном лицензировании, удовлетворяющую условиям начисления данного Сервисного преимущества, и ему был начислен Пакет ТП из 4-х часов. Срок действия начисленных часов отсчитывается от даты отгрузки, допустим 1 октября. Затем, 1 декабря Клиент совершил еще одно Разовое приобретение, удовлетворяющее условиям начисления данного Сервисного преимущества, и ему был начислен еще один Пакет ТП. Предыдущий Пакет ТП еще не был израсходован. Таким образом, у Клиента на балансе будет 8 часов поддержки, при этом у первого Пакета ТП срок действия будет исчисляться с 1 октября, а у второго пакета – с 1 декабря.

Пример 2: Трехлетние программы Рассрочки и Подписки

1 октября 2023 г. Клиент заключил Договор рассрочки на 3 года в рамках Соглашения о корпоративном лицензировании. Параметры первого Годового платежа по Договору Рассрочки удовлетворяют условиям начисления часов технической поддержки. Клиенту был начислен первый Пакет ТП. 1 апреля 2024 г. Клиент сделал Дозаказ в рамках трехлетней Рассрочки, при этом сделанный Дозаказ не удовлетворяет условиям начисления Пакета ТП. Доначисления данного Сервисного преимущества не произойдет. Затем, 1 октября 2024 г. Клиент совершил второй Ежегодный платеж по Договору Рассрочки. Поскольку по трехлетним Договорам Рассрочки все Ежегодные платежи равны по сумме, Клиенту был начислен второй Пакет ТП, которые были добавлены к текущему балансу Пакетов ТП Клиента.

Пример 3: Разовое приобретение Облачных сервисов с ежемесячными платежами

Клиент заключил Договор на срок 1 год с ежемесячной оплатой по Яндекс 360. Сумма ежемесячного платежа составляет 1 500 000 руб., в связи с этим первый Пакет ТП из 4 часов будет начислен только после второго платежа, когда будет достигнута сумма в 2 000 000 руб. без учета НДС. В дальнейшем за каждые последующие 2 000 000 руб. без учета НДС также будут начислены пакеты ТП.

Пример 4: Трехлетние программы с ежемесячными платежами за Облачные сервисы

Клиент заключил Договор Подписки на 3 года в рамках Соглашения о корпоративном лицензировании на Yandex Cloud с условием оплаты по мере потребления. По истечении четырех месяцев потребление достигло суммы в 2 000 000 руб. без учета НДС и клиенту был начислен Пакет ТП. В дальнейшем за каждые 2 000 000 руб. без учета НДС, также будут начисляться Пакеты ТП.

Обучение

- Обучение начисляется по 1 баллу за каждые 400 000 рублей без учета НДС приобретенных Продуктов из категорий «Цифровое рабочее место» и «Сервисы». Каждый курс стоит определенное количество баллов в зависимости от специфики и длительности (Приложение №2).
- Баллы суммируются в течение всего срока действия трехлетнего договора Рассрочки и Подписки.

При заключении договоров на трехлетние Программы лицензирования, Баллы на обучение будут добавлены к текущему балансу баллов Клиента при каждом новом Дозаказе, удовлетворяющем условиям начисления данного Сервисного преимущества. Клиент может использовать баллы после каждого (до)начисления либо копить баллы, начисляемые на Ежегодные платежи и Дозаказы и использовать все накопленные баллы сразу при заказе курсов в Академии Softline.

- Суммы заказов, размещенные по одному трехлетнему договору Рассрочки или Подписки, не суммируются, то есть баллы начисляются отдельно за каждый заказ. Исключение составляют Облачные сервисы, где полученные оплаты в рамках одного договора суммируются, и баллы Обучения начисляются каждый раз при достижении суммы оплаты в 400 000 рублей без НДС.

- Примеры доначисления баллов аналогичны примерам по начислению часов технической поддержке, приведенным выше.

Дни консультаций

- Дни консультаций - за каждые 5 000 000 рублей без учета НДС в категории «Инфраструктура» начисляется 1 День консультаций (1 день равен 8 часам).
- Дни суммируются в течение всего срока действия трехлетнего Договора Рассрочки и Подписки.

При заключении Договоров на трехлетние Программы лицензирования Дни консультаций будут добавлены к текущему балансу Дней при каждом новом Дозаказе, удовлетворяющем условиям начисления данного Сервисного преимущества. Клиент может использовать Дни после каждого (до)начисления либо копить Дни, начисляемые на Ежегодные платежи и Дозаказы и использовать все накопленные Дни сразу при заказе консультаций.

- Суммы заказов, размещенные по одному трехлетнему договору Рассрочки или Подписки, суммируются. То есть если за Первоначальный заказ Дни консультаций не были начислены, поскольку не были соблюдены условия для их начисления, то они могут быть впервые начислены при Дозаказе лицензий, если параметры Первоначального заказа и Дозаказа удовлетворяют условиям начисления данного Сервисного преимущества.

4.3. Сроки действия Преимуществ

У каждого из трех Сервисных преимуществ есть срок его действия.

- а. Срок действия доступного Преимущества Мультивендорная инцидентная техническая поддержка, начисленного при Разовом приобретении Продуктов, ограничивается одним годом с даты отгрузки по договору на Разовое приобретение.
- б. Срок действия доступных Преимуществ, начисленных при приобретении Продуктов по Договорам трехлетней Рассрочки или Подписки, ограничивается сроком действия Рассрочки или Подписки. По окончании действия соответствующей Рассрочки или Подписки все начисленные Сервисные преимущества, если не были использованы, сгорают. Продление Договоров трехлетней Рассрочки или Подписки не означает автоматического продления срока действия начисленных Сервисных преимуществ. При продлении таких Договоров начисление доступных Сервисных преимуществ будет осуществляться заново.

5. Порядок использования Преимуществ

5.1. Общие правила для всех видов Преимуществ

1. После полного оформления сделки на приобретение Продуктов в рамках Соглашения о корпоративном лицензировании, Клиент получает приветственное письмо с информацией о доступных Преимуществах, их количестве, сроках действия, со ссылками на необходимые ресурсы и документы, в которых прописаны правила и условия действия Программы Преимуществ.
2. Клиент может потратить Пакет ТП, Дни консультаций, баллы на обучение на любой продукт/любую технологию из доступных на момент заказа по актуальному перечню по каждому конкретному Преимуществу, приведенному в Приложении №1 и №2 настоящего документа.
3. Вопросы по активации всех видов Преимуществ по данной Программе можно направлять на sea-benefits@softline.com.

5.2. Мультивендорная инцидентная техническая поддержка

1. Каждый начисленный Пакет ТП необходимо активировать через Технического менеджера Softline. При первичной активации Технический менеджер регистрирует Клиента на Web-сайте технической поддержки Softline, в которой в дальнейшем Клиент сможет регистрировать заявки на техническую поддержку и отслеживать их исполнение.
2. После регистрации Пакета ТП Техническим менеджером Softline, каждый авторизованный пользователь Клиента может открывать заявки на техническую поддержку в системе.
3. Каждое событие, связанное с обращениями Клиента через Web-сайт технической поддержки Softline, отражается в ней и сопровождается уведомлениями, приходящими на почтовый (-ые) ящик(и) авторизованных пользователей Клиента:
 - регистрация инцидента технической поддержки;
 - каждый ответ сотрудника технической поддержки;
 - подтверждение решения инцидента и закрытие заявки.

После нахождения решения инцидента сотрудник Технической поддержки высылает Клиенту письмо с резюме по выполненной заявке, информацией о количестве списанных на инцидент часов и запросом на закрытие инцидента.

5.3. Обучение по продуктам для пользователей и ИТ специалистов от Академии Softline

1. По Программе преимуществ Клиент может выбрать любой курс обучения по продуктам РПО, приведенным в Приложении №2.
2. Для записи на курс необходимо отправить заявку на адрес sea-benefits@softline.com

5.4. Дни консультаций по продуктам и технологиям РПО от Softline

1. Для выбора и согласования консультаций Клиенту необходимо направить заявку на консультацию по электронной почте на sea-benefits@softline.com.
2. Получив заявку, Технический менеджер Softline связывается с Клиентом для уточнения его запроса на консультацию и проведения установочного звонка длительностью не более одного часа с участием соответствующего профильного инженера для утверждения списка вопросов и тем для обсуждения в рамках консультации. Длительность установочного звонка не включается в общую длительность консультаций и не тарифицируется отдельно.
3. После утверждения тем и списка вопросов для консультации Технический менеджер Softline согласовывает с Клиентом и затем резервирует выбранную дату для проведения консультации, высылает приглашение на онлайн-консультацию согласованным участникам со стороны Клиента.
4. В назначенную дату проводится онлайн-консультация по выбранной технологии в удаленном режиме с использованием заранее согласованного средства коммуникаций.