

Schedule 1 – Standard Support

PART A

1. Maintenance hours and Error reporting. RPM Software Pty Ltd (RPM) and/or its Authorised Distributor will provide you with telephone support during normal business hours of 8:00am to 5:00pm AEST, Monday through Friday but excluding public holidays or such other times agreed with RPM. You must report each Error you experience to RPM or its Authorised Distributor using the RPM support portal (the web portal maintained by RPM for recording and tracking the status of Errors) provided by RPM or if that portal is not provided by reporting the Error to the service centre phone number, facsimile number or e-mail address notified by RPM, or at such other number or address as RPM may designate from time to time. You must include with each such Error report sufficient information to enable RPM and/or its Authorised Distributor to reproduce and verify the Error. RPM is not responsible for actioning Errors that are not logged correctly in accordance with this process.

2. Error Corrections. RPM or its Authorised Distributor will acknowledge each Error report and will use commercially reasonable efforts to reproduce and verify reported Errors and provide Error Corrections. RPM and/or its Authorised Distributor shall endeavour to triage each reported Error in accordance with the Schedule of Triage detailed in Part B of this Schedule 1. The Customer acknowledges that additional paid consulting services may be required if you would like RPM to install and configure any Error Corrections and if RPM agrees to provide those services, it will be documented in a separate agreement between the parties.

3. Diagnosis of Non-Error. The parties acknowledge that RPM and/or its Authorised Distributor may be required to conduct a diagnosis when verifying the Error under paragraphs 1 and 2 of this Schedule 1. For the purpose of this Agreement, Maintenance Services extend to include any such diagnosis. RPM and/or its Authorised Distributor is not obligated to provide any services in respect of a problem or issue that is not an Error or is a request for advice (“Non-Error”) under this Agreement. Where RPM elects to provide support for Non-Errors, RPM will charge its time and costs of providing that Non Error support separately to the Customer under a separate agreement.

ГРАФИК 1 - СТАНДАРТНАЯ ПОДДЕРЖКА

ЧАСТЬ А

1. Часы оказания услуг по сопровождению и порядок уведомления об ошибках. Компания RPM Software Pty Ltd (RPM) и/или ее Уполномоченный дистрибьютор будут предоставлять вам поддержку по телефону в стандартное рабочее время с 8:00 до 17:00 по Австралийскому восточному стандартному времени (AEST) с понедельника по пятницу за исключением официальных нерабочих дней или других периодов, оговоренных с RPM. Вы должны сообщать о каждой обнаруженной Ошибке компании RPM или ее Уполномоченному дистрибьютору через портал поддержки RPM (веб-портал, поддерживаемый RPM для фиксирования и отслеживания статуса Ошибки), предоставленный RPM или, если сведения о портале не предоставлены, по номеру телефона сервисного центра, номеру факса или адресу электронной почты, указанному RPM, либо по другому номеру или адресу, которые укажет RPM. В каждом сообщении об ошибке необходимо указать достаточный объем информации для воспроизведения и проверки Ошибки компанией RPM и/или ее Уполномоченным дистрибьютором. RPM не несет ответственность за исправление Ошибок, которые корректно не задокументированы в соответствии с данной процедурой.

2. Устранение ошибок. RPM или его уполномоченный дистрибьютор подтвердят каждый отчет об ошибке и будут использовать коммерчески разумные усилия для воспроизведения и проверки сообщенных ошибок и обеспечения исправлений ошибок. RPM и / или его Авторизованный дистрибьютор должны стремиться сортировать каждую указанную ошибку в соответствии с Графиком расписания, указанным в Части В настоящего Приложения 1. Клиент подтверждает, что дополнительные платные консультационные услуги могут потребоваться, если вы хотите, чтобы RPM устанавливал и настраивал любые исправления ошибок, и если RPM соглашается предоставить эти услуги, он будет задокументирован в отдельном соглашении сторон.

3. Диагностика отсутствия ошибки. Стороны признают, что компании RPM и/или ее Уполномоченному дистрибьютору может потребоваться провести диагностику для проверки наличия ошибки в соответствии с пунктами 1 и 2 настоящего Приложения 1. Для целей настоящего Договора Услуги по сопровождению включают такую диагностику. По данному Договору компания RPM и/или ее Уполномоченный дистрибьютор не обязаны предоставлять услуги в связи с проблемой или вопросом, не являющимся Ошибкой или являющимся запросом консультации («Отсутствие ошибки»). Если RPM решает предоставить поддержку для отсутствующих ошибок, RPM отдельно изменит период и стоимость предоставления поддержки для отсутствующих ошибок для Заказчика в отдельном договоре.

4. Upgrades. RPM will provide you with access to Upgrades if and when RPM makes any such Upgrades generally available to its end user customers receiving Maintenance Services from RPM. The Customer acknowledges that additional paid consulting services may be required if you would like RPM to install and configure the Upgrades and if RPM agrees to provide those services, it will be documented in a separate agreement between the parties.

5. Part of Products. All Error Corrections and Upgrades constitute part of the Products, and those Error Corrections and Upgrades are subject to the terms of this Agreement. You agree to comply with these terms in respect of any Error Corrections and Upgrades.

6. Limitations. RPM and/or its Authorised Distributor is not obligated to provide Maintenance Services where:

- a. A Product has been modified, changed or damaged by any person or entity other than RPM;
- b. You have not paid Maintenance Fees when due;
- c. You have not used the Products on equipment with the Minimum Hardware Requirements;
- d. You have not installed and implemented any Error Corrections or Upgrades that RPM and/or its Authorised Distributor has supplied; or
- e. Maintenance Services are necessary due to:
 - i. failure of computer hardware, equipment or third party software;
 - ii. your negligence or the negligence of any person other than RPM;
 - iii. your failure to comply with the terms of this Agreement;
 - iv. operator errors, or use of Products by anyone who is not suitably qualified and adequately trained;
 - v. attempted maintenance by an unauthorised person,
 - vi. improper or unauthorised use of a Product,
 - vii. merging or combining a Product with any hardware or software not expressly authorised by RPM; or
 - viii. use of computer programs other than the Products.

7. Exclusions. Unless agreed in a separate agreement with RPM, Maintenance Services do not include:

- a. training of your staff;

4. Усовершенствования. RPM обязуется предоставлять вам доступ к Усовершенствованиям, по мере предоставления RPM таких Усовершенствований своим заказчикам из числа конечных пользователей, получающих Услуги RPM по сопровождению. Заказчик признает, что дополнительно оплаченные консультационные услуги могут потребоваться, если необходимо, чтобы RPM установила и настроила Усовершенствования, и если RPM согласится предоставить такие услуги, это будет задокументировано в отдельном договоре между сторонами.

5. Состав Продуктов. Все средства Устранения ошибок и Усовершенствования являются частью Продуктов, и в их отношении действуют условия настоящего Договора. Вы соглашаетесь следовать этим условиям в отношении всех средств Устранения ошибок и Усовершенствований.

6. Ограничения. Компания RPM и/или ее Уполномоченный дистрибьютор не несут обязательства по предоставлению Услуг по сопровождению, если:

- a. Продукт подвергся модификации, изменению или повреждению любым лицом или организацией помимо RPM;
- b. Вы своевременно не уплатили Сборы за сопровождение;
- c. Вы не использовали Продукты на оборудовании, соответствующем Минимальным требованиям к оборудованию;
- d. Вы не установили или не применили какие-либо средства Устранения ошибок или Усовершенствования, предоставленные компанией RPM и/или ее Уполномоченным дистрибьютором;
- e. Необходимость в Услугах по сопровождению возникла вследствие:
 - i. отказа компьютерного оборудования, устройств или стороннего ПО;
 - ii. вашей халатности или халатности лица, иного чем RPM;
 - iii. несоблюдения вами условий настоящего Договора;
 - iv. ошибки оператора или использования Продуктов неквалифицированным или не получившим соответствующего инструктажа лицом;
 - v. попытки технического обслуживания не уполномоченным на это лицом;
 - vi. неверного или несанкционированного использования Продукта;
 - vii. сочетания или объединения Продукта с любым оборудованием или ПО без разрешения RPM;
 - viii. использования компьютерных программ, иных чем Продукты.

7. Исключения. Если иное не оговорено в отдельном договоре с RPM, Услуги по сопровождению не включают:

- a. обучение сотрудников Заказчика;

- b. installation of the Product on your Computer or system;
- c. development or ongoing maintenance of non-core software customisations or customer specific configurations or amendments to the Products that were delivered as a part of the implementation of the Product in the Customer's system that do not form part of an Upgrade;
- d. ongoing support of the adaptors, connectors and integration points between RPM Products and third party products (for example SAP) where any Error arises due to any changes in any third party products or changes in any configuration settings in third party products or in the Customer's system outside of the Products;
- e. building, enhancing, fixing or supporting the software models (including pro-formas) used or generated within the Products;
- f. script writing, advance configuration, specialist consulting services, equipment maintenance, or faults not associated with Products, or supply of or maintenance to accessories, supplies, consumables or associated items, whether or not manufactured or distributed by RPM.

8. Your responsibilities. You are responsible for:

- a. promptly accepting and implementing all Error Corrections and Upgrades. RPM may discontinue the provision of Maintenance Services in the event you refuse to accept and implement any Error Correction or Upgrade;
- b. cooperating and assist RPM in the provision of Maintenance Services, and RPM is not liable to you for any failure to perform under this Agreement if such cooperation or assistance is not provided or is incomplete, inaccurate or untimely.
- c. nominating internal product experts (champions) who are adequately trained on the Product to respond to day to day technical and user questions. The internal product experts (champions) should be the first step for Product assistance before an Error is reported to RPM.
- d. providing training to new Users on the Products or requesting RPM to provide that training;
- e. upon request from RPM, providing RPM with remote access to the environments where the Product is installed (e.g. development, test and production environments) with administrator access rights. Where that access is provided the Customer acknowledges that RPM may access their installation at any time to:
 - i. validate performance of the Product and perform health checks;
 - ii. investigate if a potential Errors exist; and
 - iii. extract analyses to validate the number of Users; and
 - iv. implement Error Corrections.
- f. providing and maintaining the hardware and system architecture in accordance with RPM requirements, including the servers (e.g. thin Customer servers, web servers, application servers, database servers), the

- b. установку Продукта на компьютер или систему;
- c. разработку и текущее сопровождение второстепенной кастомизации ПО или конкретных пользовательских настроек или изменений Продуктов, которые были поставлены как часть внедрения продукта в систему Заказчика и не являются частью Усовершенствования;
- d. текущую поддержку адапторов, коннекторов и точек интегрирования Продуктов RPM и продуктов третьих сторон (например, SAP), если Ошибка возникает вследствие любых изменений в продуктах третьей стороны или изменений в любых настройках конфигурации в продуктах третьей стороны или в системе Заказчика не в рамках Продуктов RPM;
- e. построение, усовершенствование, наладку или поддержку программных моделей (включая типовые), используемых или создаваемых в Продуктах;
- f. написание сценариев, улучшенную конфигурацию, консультации специалиста, обслуживание оборудования, устранение ошибок, не связанных с Продуктами, или поставку и обслуживание дополнительных принадлежностей, расходных или дополнительных материалов, так или иначе производимых или распространяемых RPM.

8. Ваша сфера ответственности. Ответственность Заказчика:

- a. Своевременное принятие и внедрение всех средств Устранения ошибок и Усовершенствований. RPM вправе прекратить предоставление Услуг по сопровождению, если вы откажетесь принять и применить какое-либо средство Устранения ошибок или Усовершенствование.
- b. Оказание содействия и помощи RPM в предоставлении Услуг по сопровождению; RPM не несет перед вами ответственности за неисполнение обязательств по настоящему Договору, если такое содействие или помощь не оказываются или оказываются не в полном объеме, неточно или несвоевременно.
- c. Назначение внутренних экспертов (ответственных специалистов) по продукту, которые имеют достаточное обучение по Продукту, чтобы решать ежедневные технические проблемы и отвечать на вопросы пользователей. Внутренние эксперты (ответственные специалисты) по продукту должны быть первым рубежом в сопровождении Продукта, прежде чем об ошибке сообщат в RPM.
- d. Обучение новых Пользователей Продуктов или запрос в RPM на проведение обучения.
- e. Предоставление RPM по запросу удаленного доступа к средам, в которых установлен Продукт (например, среды разработки, тестирования и производства) с правами доступа администратора. Если такой доступ предоставляется, Заказчик признает, что RPM может в любой момент войти в установку, чтобы:
 - i. проверить производительность и работоспособность Продукта;

network, and maintaining adequate disaster recovery procedures.

g. maintaining the non-RM side of any adaptors and interfaces;

h. ensuring that all Users are registered individually (and where licensed as a Named User that those Users are registered in their own name and multiple Users do not log into the Product using the same user name), that the number of Users does not exceed the number licensed and that requirements for additional Users are communicated to RPM; and

i. ensuring that the recommended application and database maintenance guidelines are followed, including but not limited to the database administration and SQL Server optimisation, database backup and recovery strategy, SQL Server security settings (including SSRS, SSAS), database and application server disk configurations and unsupported database modifications. The Customer must not make any changes to any database schema.

9. Maintenance Fees. Maintenance Fees are paid in advance. Payment for each maintenance term is due and payable within 30 days of the date of RPM's or the Authorised Distributor's invoice. Except as otherwise agreed with RPM, and for clarity, RPM reserves the right to increase the annual Maintenance Fees for any renewed maintenance term and will give you advance notice in writing of such increase. RPM may, on not less than ninety (90) days written notice to you prior to any renewal charge an additional premium to continue to support a version of the Product if that version of the Product is not one of the two most recent major releases of the Product made available to customers by RPM.

10. Your right to terminate. Unless terminated by either party by notice in writing, which notice must be received by the other party at least 90 days prior to the anniversary of the commencement date of the then current Maintenance Services term, or otherwise in accordance with clause 30 of the terms and conditions, the Maintenance Services shall automatically renew for successive 12-month periods. If you choose to terminate, you are not entitled to a refund of any amounts previously paid or then due and owing to RPM in connection with Maintenance Services.

ii. проверить наличие потенциальных ошибок;

iii. извлечь анализ для проверки числа пользователей;

iv. внедрить средства Устранения ошибок.

f. Предоставление и обслуживание аппаратного оборудования и архитектуры системы согласно требованиям RPM, включая серверы (например, серверы Заказчика для малых предприятий, веб-серверы, серверы приложений, серверы баз данных), сеть и обеспечение адекватных процедур по восстановлению в аварийных ситуациях.

g. Поддержание стороны не RM любых адаптеров и интерфейсов.

h. Обеспечение индивидуальной регистрации всех пользователей (если пользователь лицензирован как Именованный, то он должен быть зарегистрирован под своим именем, и несколько пользователей не должны входить в Продукт, используя одно и то же имя пользователя), гарантия, что число пользователей не превышает число лицензий и требования на добавление дополнительных Пользователей передаются в RPM.

i. Гарантия, что рекомендованные требования к сопровождению приложения и базы данных выполняются, включая в том числе управление базой данных и оптимизацию сервера SQL, резервное копирование и стратегию восстановления базы данных, настройки безопасности сервера SQL (включая SSRS, SSAS), настройку серверного диска базы данных и приложения и изменение неподдерживаемых баз данных. Заказчик не должен вносить изменения в схему баз данных.

9. Сборы за сопровождение. Сборы за сопровождение уплачиваются авансом. Сборы за каждый срок сопровождения подлежат оплате в течение 30 дней со дня выставления счета компанией RPM или Уполномоченным дистрибьютором. Если иное не согласовано с компанией RPM и во избежание недоразумений, RPM оставляет за собой право увеличить сумму годовых сборов за сопровождение в течение очередного срока сопровождения и обязуется заблаговременно предоставить вам уведомление о таком увеличении в письменной форме. RPM имеет право, подав письменное уведомление как минимум за 90 (девяносто) дней до любого обновления, взыскать дополнительное вознаграждение за продолжение поддержки версии Продукта, если эта версия Продукта не является одним из двух последних основных релизов Продукта, выпущенных для заказчиков RPM.

10. Ваше право на прекращение получения услуг. Если оказание услуг не прекращено той или иной стороной посредством уведомления в письменной форме, каковое уведомление должно быть получено другой стороной как минимум за 90 дней до истечения года со дня начала текущего на тот момент Срока предоставления услуг по сопровождению, или иным образом в соответствии с пунктом 30 условий, то предоставление Услуг по сопровождению автоматически пролонгируется на следующий 12-месячный период. В случае принятия вами решения о расторжении договора вы не будете иметь право на

11. Re-instatement. If you do not purchase Maintenance Services at the time you license the Product or if you terminate or fail to renew Maintenance Services, and you subsequently want to start to receive or recommence Maintenance Services, you may do so provided that you pay RPM the then-current annual Maintenance Fee and a reinstatement fee equal to the sum of Maintenance Fees for all previous annual periods since licensing the Products for which you elected to decline receipt of Maintenance Services.

12. Discontinuance. RPM reserves the right to discontinue the provision of Maintenance Services should RPM, in its sole discretion, determine that the continued provision of Maintenance Services for any Product is no longer economically feasible. RPM will give you at least 1 month notice of any such discontinuance and will refund any accrued Maintenance Fees that you might have pre-paid with respect to the affected Product. Without limiting item 9 of this Schedule, RPM may, on twelve (12) months written notice to you (elect to cease providing Maintenance Services for a version of the Product if that version of the Product is not one of the two most recent major releases of the Product made available to customers by RPM.

13. License Management. If you take up the option of utilising RPM's cloud hosted license management system, you acknowledge your right of access to and right of continued use of this service is subject to the continuation of paid Maintenance Services and that RPM may disable access to this system in the event of discontinuance of Maintenance Services or non-payment of the Maintenance Services Fee.

возврат средств, ранее уплаченных или подлежащих уплате вами в пользу RPM в связи с предоставлением Услуг по сопровождению.

11. Возобновление получения услуг. Если вы не приобретете Услуги по сопровождению при лицензировании Продукта, либо прекратите или не пролонгируете предоставление Услуг по сопровождению, а затем пожелаете начать или продолжить получать Услуги по сопровождению, вы вправе сделать это, уплатив RPM актуальную на тот момент сумму годового Сбора за сопровождение и сбора за возобновление, равного сумме Сборов за сопровождение за предыдущие годовые периоды, прошедшие с момента вашего отказа от получения Услуг по сопровождению.

12. Приостановление оказания услуг. RPM оставляет за собой право приостановить предоставление Услуг по сопровождению в случае, если RPM по своему собственному усмотрению примет решение о том, что дальнейшее предоставление Услуг по сопровождению того или иного Продукта более не является экономически обоснованным. RPM уведомит вас о таком приостановлении как минимум за 1 месяц и вернет все Сборы за сопровождение соответствующего Продукта, выплаченные вами авансом. Не ограничивая пункт 9 настоящего Приложения, RPM имеет право, подав письменное уведомление за 12 (двенадцать) месяцев, прекратить предоставление Услуг по сопровождению версии Продукта, если эта версия Продукта не является одним из двух последних основных релизов Продукта, выпущенных для заказчиков RPM.

13. Управление лицензиями. Если вы воспользуетесь возможностью использования облачной системы управления лицензиями RPM, вы подтверждаете, что ваше право доступа и права на дальнейшее использование этой услуги зависит от продолжения платных Сервисных услуг и что RPM может отключить доступ к этой системе в событие прекращения обслуживания или неуплаты Плата за обслуживание.

PART B – SCHEDULE OF TRIAGE

Client Impact	Definition
1. Critical	Existing application and models are unavailable or unusable, causing a significant business planning or operational impact or effectively stopping people from working. Critical incidents may have one or more of the following characteristics: <ul style="list-style-type: none"> – Data corrupted. – A critical, documented function is unavailable. – Product hangs indefinitely. – Product crashes, and continues to crash repeatedly after restart attempts. – Application unavailable due to licensing issues.
2. Serious	Important features are unavailable, with no acceptable workaround. However, application users can still continue in a restricted fashion. This category can also be used for installation assistance (if needed urgently).
3. Major	Medium loss of functionality, but not affecting ability to carry out day-to-day activities nor is it interrupting the flow of business, impact is annoying. A workaround is being used.
4. Minor	Minor loss of functionality. The impact is an inconvenience, which may require a workaround. This category is also to be used for most installation assistance requests.
5. Usage and documentation requests	Usage questions and clarification of documentation where there is no immediate business impact or loss of service.
6. Enhancement suggestions	Suggestions, requests for new product features and enhancements.

ЧАСТЬ В - РАСПИСАНИЕ ПРЕТЕНЗИЙ

Влияние заказчика	на	Определение
1. Критическое		Существующие приложения и модели недоступны или непригодны для использования, что приводит к значительным бизнес-планам или операционным воздействиям или фактически прекращает работу людей. Критические инциденты могут иметь одну или несколько из следующих характеристик: <ul style="list-style-type: none"> - Данные повреждены. - Критическая документированная функция недоступна. - Продукт висит бесконечно - Продукт выходит из строя и продолжает сбой после повторных попыток. - Приложение недоступно из-за проблем с лицензированием.
2. Серьезный		Важные функции недоступны, без приемлемого обходного пути. Тем не менее, пользователи приложений могут продолжать работать ограниченным образом. Эта категория также может быть использована для помощи при установке (при необходимости срочно).
3. Основные		Средняя потеря функциональности, но не влияющая на способность выполнять повседневную деятельность и не прерывает поток бизнеса, воздействие раздражает. Используется обходной путь.
4. Незначительное		Малая потеря функциональности. Воздействие - это неудобство, которое может потребовать обходного пути. Эта категория также должна использоваться для большинства запросов на поддержку установки.
5. Вопросы по использованию и документации		Вопросы по использованию и разъяснению документации в случаях, не оказывающих непосредственного влияния на хозяйственную деятельность и не приводящих к невозможности использования.
6. Предложения по улучшению.		Предложения, запросы в отношении новых возможностей и функциональных улучшений продукта