

Master Subscription Agreement	Генеральна Угода про підписку
THIS MASTER SUBSCRIPTION AGREEMENT GOVERNS CUSTOMER'S LICENSE AND ACCESS TO, AND USE OF, COMPANY'S SUBSCRIPTION SERVICES. BY EXECUTING AN ORDER FORM THAT REFERENCES THIS AGREEMENT, CUSTOMER ACCEPTS AND AGREES TO ALL OF THE TERMS AND CONDITIONS HEREOF.	ЦЯ ГЕНЕРАЛЬНА УГОДА ПРО ПІДПISКУ РЕГУЛЮЄ ЛІЦЕНЗІЮ КЛІЄНТА ТА ДОСТУП ДО ТА ВИКОРИСТАННЯ ПОСЛУГ ПІДПISКИ КОМПАНІЇ. ПІДПISАННЯМ ФОРМИ ЗАМОВЛЕННЯ, ЯКА ПОСИЛАЄТЬСЯ НА ЦЮ УГОДУ, КЛІЄНТ ПРИЙМАЄ ТА ПОГОДЖУЄТЬСЯ З УСІМА ПОЛОЖЕННЯМИ ТА УМОВАМИ УГОДИ.
1. Definitions. In addition to the capitalized terms defined upon first use in this Agreement, certain capitalized terms are defined below.	1. Визначення. На додаток до термінів, написаних з великої літери, визначених під час першого використання в цій Угоді, нижче наведено визначення певних термінів, написаних з великої літери.
"Affiliate" means, with respect to any Person, any other Person that directly or indirectly is controlled by or under common control with such Person. For purposes of this Agreement, a Person shall be deemed to have "control" over another Person if: (a) such Person directly or indirectly, on its own or acting through one or more Persons, owns, controls or has power to vote at least 50% of the issued and outstanding voting stock or other equity interest of such other Person; or (b) such Person controls or has the power to control the management or operations of such other Person, including by contract.	«Афілійована особа» означає по відношенню до будь-якої Особи будь-яку іншу Особу, яка прямо чи опосередковано контролюється такою Особою або перебуває під спільним контролем з нею. Для цілей цієї Угоди вважається, що Особа має «контроль» над іншою Особою, якщо: (а) така Особа прямо чи опосередковано, самостійно чи через одну чи більше Осіб володіє, контролює або має право голосувати щодо принаймні 50% випущених і непогашених голосуючих акцій або іншого акціонерного капіталу такої іншої Особи; або (b) така Особа контролює або має повноваження контролювати управління чи діяльність такої іншої Особи, у тому числі за контрактом.
"Agreement" is defined in Section 2.1 of this Agreement.	«Угода» як визначено у Розділі 2.1 цієї Угоди.
"Authorized User" means an individual employee, customer or Consultant of Customer or of any Affiliate of Customer, who is authorized by Customer to use the Subscription Services for the Permitted Purpose, regardless of whether or not the individual is actively using the Subscription Services at any given time and to whom Customer (or Company at Customer's request) has supplied a user identification and password, provided that no Authorized Users may be, nor work for a direct or indirect competitor of Company. Additional terms and conditions applicable to Authorized User types, including restrictions applicable to certain Authorized User types, are set forth in Capabilities Plans Annex.	«Авторизований користувач» означає окремого працівника, клієнта або Консультанта Клієнта чи будь-якої Афілійованої особи Клієнта, якого Клієнт уповноважив використовувати Послуги Підписки для Дозволеної мети, незалежно від того, чи активно ця особа використовує Послуги Підписки у будь-який час і котрій Клієнт (або Компанія за запитом Клієнта) надав ідентифікатор користувача та пароль, за умови, що жодні Авторизовані користувачі не можуть бути прямим чи непрямим конкурентом Компанії або працювати на них. Додаткові умови, що застосовуються до типів Авторизованих користувачів, включаючи обмеження, що застосовуються до певних типів Авторизованих користувачів, викладені в Додатку «Плани Технічних Можливостей».
"Capabilities Plans Annex" means Company's composable pricing plans policy set forth in Annex 3 at www.creatio.com/ua/legal and incorporated by reference.	Додаток «Плани Технічних Можливостей» - політика компонентного ціноутворення тарифних планів, викладена у Додатку 3 за посиланням www.creatio.com/ua/legal та інкорпорована у дану Угоду шляхом посилання.
"Creatio Marketplace" means Company's online marketplace for applications, templates and other add-on offerings which can be located at https://marketplace.creatio.com/ .	«Creatio Marketplace» означає онлайн-сервіс Компанії для застосунків, шаблонів та інших додаткових пропозицій, який можна знайти за посиланням https://marketplace.creatio.com/ .
"Company" means the Creatio entity specified in the Order Form.	«Компанія» означає юридичну особу Creatio, зазначену у Формі Замовлення.
"Company IP" means the Company Software, the Documentation and all other software (including both source code and object code, as applicable), documentation, templates, designs (including screen and report designs), data, materials, technology and works created, utilized and/or provided by or on behalf of Company in connection with the SaaS Services or the performance of this Agreement, and all Intellectual Property Rights related to any of the foregoing.	«ІВ Компанії» означає Програмне забезпечення Компанії, Документацію та все інше програмне забезпечення (включаючи як вихідний код, так і об'єктний код, якщо це застосовне), документацію, шаблони, проекти (включаючи дизайн екранів і звітів), дані, матеріали, технології та твори, що створені, використовуються та/або надаються Компанією або від її імені у зв'язку з Послугами SaaS або виконанням цієї Угоди, а також усі Права інтелектуальної власності, пов'язані із будь-чим із вищезазначеного.
"Company Software" means all software forming part of or used by Company to deliver SaaS Services, including any	«Програмне забезпечення Компанії» означає все програмне забезпечення, яке є частиною Послуг SaaS або використовується Компанією для надання Послуг

upgrades, improvements, enhancements or derivatives thereof.	SaaS, включаючи будь-які оновлення, покращення, удосконалення або похідні від них.
“Confidential Information” means any information, including information, technical data or know-how relating to discoveries, ideas, inventions, concepts, software, equipment, designs, drawings, specifications, techniques, processes, systems, models, data, source code, object code, documentation, diagrams, flow charts, research, development, business plans or opportunities, products, projects or products under consideration, procedures, and information related to finances, costs, prices, suppliers, vendors, customers and employees, which is disclosed by the disclosing Party in connection with this Agreement whether before, on or after the Effective Date, directly or indirectly, in writing, orally or by drawings or inspection of equipment or software, to the receiving Party or any of its employees or designated agents. Confidential Information includes the terms of this Agreement. Confidential Information does not include any of the following: (a) information that is or becomes part of the public domain or otherwise available on an unrestricted basis to one or more third Persons without violation of this Agreement by the receiving Party; (b) information that was known to or in the possession of the receiving Party on a non-confidential basis prior to the disclosure thereof to the receiving Party by the disclosing Party, as evidenced by written records; (c) information that was developed independently by or on behalf of the receiving Party, without use of or reference to the Confidential Information; or (d) information that is disclosed to the receiving Party by a third Person without violation of this Agreement by the receiving Party.	«Конфіденційна інформація» означає будь-яку інформацію, включаючи інформацію, технічні дані або ноу-хау, що стосуються відкриттів, ідей, винаходів, концепцій, програмного забезпечення, обладнання, проєктів, креслень, специфікацій, методів, процесів, систем, моделей, даних, вихідного коду, об'єктного коду, документації, діаграм, блок-схем, досліджень, розробок, бізнес-планів або можливостей, продуктів, проєктів або продуктів, що розглядаються, процедур та інформації, пов'язаних з фінансами, витратами, цінами, постачальниками, продавцями, клієнтами та співробітниками, яка розкривається Стороною, яка розкриває інформацію, у зв'язку з цією Угодою, до, на або після Дати набрання чинності, прямо чи опосередковано, письмово, усно або шляхом креслень чи перевірки обладнання чи програмного забезпечення Сторони-одержувачу, або будь-якому з її співробітників чи призначених агентів. Конфіденційна інформація включає умови цієї Угоди. Конфіденційна інформація не включає будь-що з наступного: (a) інформацію, яка є або стає частиною суспільного надбання або іншим чином доступна на необмеженій основі одній або кільком третім Особам без порушення цієї Угоди Стороною-одержувачем; (b) інформація, яка була відома Сторони-одержувачу або якою вона володіла на неконфіденційній основі до її розкриття Сторони-одержувачу Стороною, що розкриває інформацію, що підтверджується письмовими записами; (c) інформація, яка була розроблена незалежно Стороною-одержувачем або від її імені, без використання або посилання на Конфіденційну інформацію; або (d) інформацію, яка розкрита Сторони-одержувачу третьою Особою без порушення цієї Угоди Стороною-одержувачем.
“Consultant” means a consultant, contractor or agent engaged by Customer or any Affiliate of Customer to provide services to and for the sole benefit of Customer or such Affiliate.	«Консультант» означає консультанта, підрядника або агента, залученого Клієнтом або будь-якою Афілійованою особою Клієнта для надання послуг виключно на користь Клієнта або такої Афілійованої особи.
“Creatio AI Services Annex” means the Company’s Creatio AI usage policies set forth at www.creatio.com/legal and incorporated by reference.	«Додаток щодо сервісів Creatio AI» означає правила використання Creatio AI, встановлені Компанією та викладені за адресою www.creatio.com/legal , які інкорпоровані шляхом посилання до цієї Угоди.
“Customer” means the Person entering into this Agreement with Company, as identified in the Order Form.	«Клієнт» означає Особу, яка укладає цю Угоду з Компанією, як зазначено у Формі Замовлення.
“Customer Data” means any Confidential Information of Customer or its Affiliates that is input and stored in any Company system pursuant to Customer’s use of the Subscription Services.	«Дані Клієнта» означає будь-яку Конфіденційну інформацію Клієнта або його Афілійованих осіб, яка вводиться та зберігається в будь-якій системі Компанії відповідно до використання Клієнтом Послуг Підписки.
“Customer Extensions” means any configurations, business model flows and report designs created by Customer and its Authorized Users by using the standard functionality embedded in the Subscription Services, to the extent reflecting or based upon Confidential Information of Customer or its Affiliates.	«Налаштування Клієнта» означає будь-які конфігурації, потоки бізнес-моделей і дизайн звітів, створені Клієнтом та його Авторизованими користувачами за допомогою стандартних функцій, вбудованих у Послуги Підписки, тією мірою, якою вони відображають або базуються на Конфіденційній інформації Клієнта або його Афілійованих осіб.
“Documentation” means the online user guides, documentation, and help and training materials for the SaaS Services as made available by Company from time to time accessible via www.creatio.com or login to the applicable SaaS Services.	«Документація» означає онлайн-посібники користувача, документацію, довідкові та навчальні матеріали для Послуг SaaS, які час від часу Компанія робить доступними через www.creatio.com або під час входу до відповідних Послуг SaaS.
“Effective Date” means the effective date of the Order Form, as specified therein.	«Дата набрання чинності» означає дату набуття чинності Форми Замовлення, як зазначено в ній.
“Intellectual Property Rights” means all rights throughout the world in any and all of the following: (a) patents, patent	«Права інтелектуальної власності» означають усі права в усьому світі на будь-яке та все з наведеного нижче: (a)

applications, patent disclosures and inventions (whether patentable or not); (b) trademarks, service marks, trade dress, trade names, logos, corporate names, Internet domain names and registrations and applications for the registration thereof together with all of the goodwill associated therewith; (c) copyrights and copyrightable works (including computer programs and mask works) and registrations and applications for registration thereof; (d) trade secrets, know-how and other proprietary information of a like kind; (e) waivable or assignable rights of publicity, waivable or assignable moral rights; and (f) all other forms of intellectual property, such as data and databases, in each case, to the extent protectable under applicable Law.	патенти, патентні заявки, патентні розкриття та винаходи (патентоспроможні чи ні); (b) товарні знаки, знаки обслуговування, фірмовий вигляд, торгові назви, логотипи, назви компаній, імена доменів в Інтернеті та реєстрації та заявки на їх реєстрацію, а також весь пов'язаний з ними гудвіл; (c) авторські права та твори, що захищаються авторським правом (включаючи комп'ютерні програми та маскові роботи), а також реєстрації та заявки на їх реєстрацію; (d) комерційні таємниці, ноу-хау та інша конфіденційна інформація подібного роду; (e) права на оприлюднення, від яких можна відмовитися або переуступити, моральні права, від яких можна відмовитися або переуступити; та (f) усі інші форми інтелектуальної власності, такі як дані та бази даних, у кожному випадку, у межах, які підлягають захисту відповідно до застосовного Законодавства.
"Law" means any and all statutes, laws, ordinances, regulations, rules, codes and other requirement or rule of law of any federal, state, local or foreign governmental authority.	«Законодавство» означає будь-які статuti, закони, розпорядження, нормативні акти, правила, кодекси та інші вимоги чи норми права будь-якого федерального, державного, місцевого чи іноземного урядового органу.
"Order Form" means an order form executed by the Parties with respect to SaaS Services that incorporates by reference this Agreement.	«Форма Замовлення» означає форму замовлення, укладену Сторонами щодо Послуг SaaS, яка шляхом посилання інкорпорує цю Угоду.
"Party" means Customer or Company and "Parties" means, collectively, both parties to this Agreement.	«Сторона» означає Клієнта або Компанію, а «Сторони» разом означають обидві сторони цієї Угоди.
"Permitted Purpose" means the use, in accordance with the Documentation and the terms of this Agreement (including any applicable usage limits set forth in the Order Form) of the Subscription Services solely for Customer's own internal business purposes.	«Дозволена мета» означає використання, відповідно до Документації та умов цієї Угоди (включно з будь-якими застосовними обмеженнями використання, викладеними у Формі Замовлення) Послуг Підписки виключно для внутрішніх бізнес-цілей Клієнта.
"Person" means any individual, corporation, limited liability company, partnership, trust, joint stock company, business trust, unincorporated association, joint venture or other form of business or legal entity.	«Особа» означає будь-яку фізичну особу, корпорацію, товариство з обмеженою відповідальністю, партнерство, траст, акціонерне товариство, бізнес-траст, некоорпоративну асоціацію, спільне підприємство чи іншу форму бізнесу чи юридичну особу.
"Professional Services" means consulting and professional services including onsite services, configuration, systems administration, database management, and assistance with day-to-day use of any SaaS Services.	«Професійні послуги» означають консультаційні та професійні послуги, включаючи послуги на місці, конфігурацію, системне адміністрування, керування базами даних і допомогу в повсякденному використанні будь-яких Послуг SaaS.
"SaaS Services" means Company's generally commercially available hosted software-as-a-service offerings, the specific features and functionality of which are described in the applicable Documentation. For the avoidance of doubt, the term "SaaS Services" does not include Third Party Applications.	«Послуги SaaS» означають загально комерційно доступні пропозиції Компанії розміщені за принципом «програмне забезпечення як послуга», особливості та функції яких описано у відповідній Документації. Щоб уникнути сумнівів, термін «Послуги SaaS» не включає Застосунки третіх осіб.
"SLA" means Company's standard service level agreement attached hereto as Annex 1 and incorporated by reference.	«SLA» означає стандартні положення Компанії про рівень обслуговування, які додаються як Додаток 1 і включені шляхом посилання.
"Subscription Period" means the initial period for which Customer has contracted to subscribe to the Subscription Services as specified in the Order Form as Period of Service, along with each renewal period of Customer's subscription pursuant to Section 10.2 .	«Період Підписки» означає первинний період, на який Клієнт зобов'язався підписатись на Послуги підписки, визначений у Формі Замовлення як Період Послуги, разом із кожним періодом поновлення підписки Клієнта відповідно до Розділу 10.2 .
"Subscription Services" means the specific SaaS Services to which Customer has purchased a subscription pursuant to an Order Form.	«Послуги Підписки» означають конкретні Послуги SaaS, на які Клієнт придбав підписку згідно з Формою Замовлення.
"Support Services Annex" means Company's support policy attached hereto as Annex 2 and incorporated by reference, and "Support Services" is defined therein.	«Додаток щодо сервісів підтримки» означає політику підтримки Компанії, яка додається як Додаток 2 і включена шляхом посилання, а дефініцію «Сервіси Підтримки» визначено в ньому.
"Third Party Application" means any third-party application, third-party add-on or other third-party offering available via the Creatio Marketplace and certified by Company as compatible or interoperable with the Subscription Services.	«Застосунок третьої особи» означає будь-який застосунок третьої особи, доповнення третьої особи чи іншу пропозицію третьої особи, доступну через Creatio Marketplace і сертифіковану Компанією як сумісну або спроможну взаємодіяти з Послугами підписки.

2. Scope of Agreement. 2.1 The capitalized term “Agreement” when used herein refers to the terms of an Order Form (insofar as such terms pertain to SaaS Services), together with this Agreement and any Annexes or other documents specifically incorporated herein by reference. If the Parties enter into more than one Order Form, then each additional Order Form shall be deemed to form a new and separate Agreement between the Parties (and the phrase “this Agreement” shall be deemed to reference the particular Agreement required by the context, independently of and separately from each other Agreement or other agreement between the Parties), unless the additional Order Form specifically states that it is supplementing and amending an existing Order Form. 2.2 If Customer also purchases Professional Services pursuant to an Order Form, such Professional Services shall be governed exclusively by terms separately agreed in good faith by the Parties in respect of such Professional Services. For the avoidance of doubt, nothing contained in this Agreement shall require the Customer to purchase, or Company to provide, Professional Services. 2.3 If Customer purchases or otherwise obtains access to any SaaS Service or other Company offering pursuant to the terms of a separate agreement with Company or any of its Affiliates, such as any license terms or terms of use accepted by or on behalf of Customer in connection with any SaaS Service or other Company offering obtained via the Creatio Marketplace then, unless otherwise specified in an applicable Order Form, Customer’s access to and use of such SaaS Service or other Company offering shall be governed exclusively by the terms of such other agreement and shall not constitute Subscription Services hereunder.	2. Сфера дії Угоди 2.1 Термін «Угода» з великої літери в цьому документі стосується умов Форми Замовлення (якщо такі умови стосуються Послуг SaaS), разом із цією Угодою та будь-якими Додатками чи іншими документами, включеними до неї шляхом посилання. Якщо Сторони укладають більше ніж одну Форму Замовлення, тоді кожна додаткова Форма Замовлення вважається новою окремою Угодою між Сторонами (а фраза «ця Угода» вважається посиланням на конкретну Угоду, яка вимагається контекстом, незалежно та окремо від Угоди або іншої угоди між Сторонами), якщо в додатковій Формі Замовлення прямо не зазначено, що вона доповнює та змінює існуючу Форму Замовлення. 2.2 Якщо Клієнт також купує Професійні послуги відповідно до Форми Замовлення, такі Професійні послуги регулюються виключно умовами, окремо погодженими Сторонами добросовісно щодо таких Професійних послуг. Щоб уникнути сумнівів, жодне положення цієї Угоди не вимагає від Клієнта придбати або від Компанії надавати Професійні послуги. 2.3 Якщо Клієнт купує або іншим чином отримує доступ до будь-якої Послуги SaaS або іншої пропозиції Компанії згідно з умовами окремої угоди з Компанією або будь-якою з її Афілійованих осіб, як-от будь-які умови ліцензії чи умови використання, прийняті Клієнтом або від його імені у зв’язку з будь-якою Послугою SaaS або іншою пропозицією Компанії, отриманою через Creatio Marketplace, тоді, якщо інше не зазначено у відповідній Формі Замовлення, доступ Клієнта до такої Послуги SaaS або іншої пропозиції Компанії та їх використання регулюватиметься виключно умовами такої іншої угоди та не є Послугами Підписки за цією Угодою.
3. Provision and Use of Subscription Services. 3.1 During the applicable Subscription Period, Company shall make available the Subscription Services to Customer on the terms and subject to the conditions set forth in this Agreement. 3.2 Company is responsible for the deployment, operation, management and hosting of the Subscription Services, including the provisioning and maintenance of all server-side hardware, software and telecommunications capacity. Customer is responsible for all hardware, software, connectivity, maintaining Supported Encryption Protocols (as defined in SLA), and related infrastructure required for Customer and Authorized Users to access and use the Subscription Services. Customer acknowledges that Customer Extensions, Customer-implemented third-party integrations, connectors or add-ons, and other aspects specific to how Customer is using the Subscription Services, could have a material impact on the performance and/or availability of the Subscription Services. Customer undertakes at its own cost and expense to cooperate fully with Company in each such case investigation, and to comply with all Company-issued instructions, guidelines and recommendations intended to optimize performance and/or reduce undue strain on server-side resources. The Availability Commitment defined in Annex 1 will not apply, and Customer shall not be entitled to any remedies in case of Customer’s failure to cooperate and comply as described above. 3.3 Company shall use commercially reasonable efforts to ensure that the Subscription Services	3. Надання та використання Послуг підписки 3.1 Протягом відповідного Періоду Підписки, Компанія надасть доступ до Послуг Підписки Клієнту відповідно до строків та умов визначених у даній Угоді. 3.2 Компанія несе відповідальність за розгортання, роботу, керування та розміщення Послуг Підписки, включаючи надання та обслуговування всього серверного обладнання, програмного забезпечення та телекомунікаційних можливостей. Клієнт несе відповідальність за все обладнання, програмне забезпечення, підключення, підтримання Підтримуваних протоколів шифрування (як визначено в SLA) та пов’язану інфраструктуру, необхідну для доступу Клієнта та Авторизованих користувачів до Послуг Підписки та їх використання. Клієнт визнає, що Налаштування Клієнта, реалізовані Клієнтом сторонні інтеграції, конектори чи аддони та інші аспекти, характерні тому, як Клієнт користується Послугами Підписки, можуть мати суттєвий вплив на продуктивність та/або доступність Послуг Підписки. Клієнт зобов’язується за власний рахунок повністю співпрацювати з Компанією в розслідуванні кожного такого випадку та виконувати всі видані Компанією інструкції, вказівки та рекомендації, спрямовані на оптимізацію продуктивності та/або зменшення надмірного навантаження на серверні ресурси. Зобов’язання щодо доступності, визначені в Додатку 1, не застосовуватимуться, і Клієнт не матиме права на будь-які засоби правового захисту у разі відмови Клієнта співпрацювати та дотримуватися вимог, як описано вище. 3.3 Компанія докладатиме комерційно обґрунтованих зусиль, щоб забезпечити, що Послуги Підписки доступні для використання Авторизованими користувачами відповідно

are available for use by Authorized Users in accordance with the SLA and subject to the remedies specified therein.	до SLA та з урахуванням зазначених у ньому засобів правового захисту.
3.4 Customer is solely responsible for the security and proper creation, use and termination of all Authorized User IDs, passwords and other security devices used in connection with the Subscription Services and shall take all reasonable steps to ensure that they are kept confidential and secure, are used properly and are not disclosed to unauthorized Persons. Customer shall immediately inform Company if there is any reason to believe that a user ID, password, or any other security device has or is likely to become known to any Person not authorized to use it, or is being or is likely to be used in an unauthorized way. Company reserves the right (in its sole discretion) to require Customer to change any or all of the user IDs, passwords or other security devices used by Customer in connection with the Subscription Services, and Customer shall promptly comply with any such requirement. If the Order Form specifies a maximum number of Authorized Users for Customer's subscriptions, then each Authorized User must be a unique individual and Customer shall be responsible for ensuring that the maximum number is not exceeded. An Authorized User license may be permanently transferred from a former Authorized User (such as an individual whose employment by Customer terminates) to a replacement Authorized User, but two or more individuals may not share a single Authorized User login.	3.4 Клієнт несе одноосібну відповідальність за безпеку та належне створення, використання та припинення дії всіх ідентифікаторів Авторизованих Користувачів, паролів та інших пристроїв безпеки, які використовуються у зв'язку з Послугами підписки, і має забезпечити вжиття всіх розумних заходів для забезпечення їх конфіденційності, безпеки, та що дані не розголошені неавторизованим Особам. Клієнт повинен негайно повідомити Компанію, якщо є будь-які підстави вважати, що ідентифікатор користувача, пароль або будь-який інший пристрій безпеки є або може стати відомим будь-якій Особі, не уповноважений на його використання, або використовується або може використовуватися несанкціонованим способом. Компанія залишає за собою право (на власний розсуд) вимагати від Клієнта змінити будь-які або всі ідентифікатори користувачів, паролі чи інші пристрої безпеки, які використовуються Клієнтом у зв'язку з Послугами підписки, і Клієнт повинен негайно виконати будь-яку таку вимогу. Якщо у Формі Замовлення вказано максимальну кількість Авторизованих користувачів для підписок Клієнта, тоді кожен Авторизований користувач має бути окремою унікальною фізичною особою, і Клієнт несе відповідальність за контроль того, щоб максимальна кількість не була перевищена. Ліцензія Авторизованого користувача може бути назавжди передана від колишнього Авторизованого користувача (наприклад, особи, чия робота з Клієнтом припиняється) іншому Авторизованому користувачу, але дві або більше осіб не можуть мати єдине ім'я для входу Авторизованого користувача.
3.5 Customer is solely responsible for its relationships with all Authorized Users and Affiliates of Customer, for their use of the Subscription Services, and for ensuring that they comply with all the terms and conditions of this Agreement. Any violation of the terms and/or conditions of this Agreement by an Authorized User or Affiliate of Customer shall be deemed to be a violation by Customer of such terms and conditions. If Customer installs or enables a Third Party Application for its use with the Subscription Services, Customer hereby grants Company permission to allow the provider of such Third Party Application to access Customer Data as required for the interoperation of such Third Party Application with the Subscription Services. Company is not responsible for any disclosure, modification or deletion of Customer Data resulting from access by any Third Party Application.	3.5 Клієнт несе виключну відповідальність за свої відносини з усіма Авторизованими користувачами та Афілійованими особами Клієнта, за використання ними Послуг Підписки та за дотримання ними всіх положень і умов цієї Угоди. Будь-яке порушення положень та/або умов цієї Угоди Авторизованим користувачем або Афілійованою особою Клієнта вважається порушенням Клієнтом таких положень та умов. Якщо Клієнт встановлює або підключає Застосунок третьої особи для використання з Послугами підписки, цим Клієнт надає Компанії дозвіл дозволити постачальнику такого Застосунку третьої особи, отримати доступ до Даних Клієнта, необхідного для взаємодії такого Застосунку третьої особи з Послугами Підписки. Компанія не несе відповідальності за будь-яке розголошення, зміну або видалення Даних Клієнта в результаті доступу будь-якого Застосунку третьої особи.
3.6 Company shall maintain administrative, physical, and technical safeguards designed to protect the security, confidentiality and integrity of Customer Data. Company shall not access or use Customer Data except (a) in connection with providing, supporting and maintaining the Subscription Services, including preventing or addressing service or technical problems; (b) as required by Law in accordance with Section 11.2 below, or (c) as Customer expressly permits in writing. In the event that Company processes any information relating to an identified or identifiable natural person (an identifiable natural person is one who can be identified, directly or indirectly, in particular by reference to an identifier such as a name, an identification number, location data, an online identifier or to one or more factors specific to the physical, physiological, genetic, mental, economic, cultural or social identity of that natural person) contained in Customer Data, on Customer's behalf, in the provision of the Subscription Services, the terms of the	3.6 Компанія має підтримувати адміністративні, фізичні та технічні засоби захисту, призначені для захисту безпеки, конфіденційності та цілісності Даних Клієнта. Компанія не матиме доступу та не використовуватиме Дані Клієнта, за винятком (a) у зв'язку з наданням, підтримкою та обслуговуванням Послуг Підписки, включаючи запобігання або вирішення проблем із обслуговуванням або технічних проблем; (b) відповідно до вимог Законодавства відповідно до Розділу 11.2 нижче, або (c) за письмовим дозволом Клієнта. У випадку, якщо Компанія обробляє будь-яку інформацію, що стосується ідентифікованої фізичної особи або фізичної особи, яку можна ідентифікувати (фізична особа, яку можна ідентифікувати, це особа, яку можна ідентифікувати прямо чи опосередковано, зокрема за допомогою ідентифікатора, такого як ім'я, ідентифікаційний номер, дані про місцезнаходження, онлайн-ідентифікатора або одного чи кількох факторів, що стосуються фізичної,

General Data Processing Addendum at www.creatio.com/legal, which are hereby incorporated by reference, shall apply and the Parties agree to comply with such terms. Customer is solely responsible for all other aspects of Customer Data, including its sourcing, inputting, management, accuracy, quality, legality, results and the privacy of protected personal information.	фізіологічної, генетичної, психічної, економічної, культурної чи соціальної ідентичності цієї фізичної особи), що містяться в Даних Клієнта, від імені Клієнта під час надання Послуг підписки, застосовуються умови Загального Додатку Про Обробку Даних, розміщеного за посиланням www.creatio.com/legal, що включено до Угоди шляхом посилання, і Сторони погоджуються дотримуватися таких умов. Клієнт несе одноосібну відповідальність за всі інші аспекти Даних Клієнта, включаючи їх джерело, введення, керування, точність, якість, законність, результати та конфіденційність захищеної особистої інформації.
4. Rights and Limitations of Use.	4. Права та Обмеження використання.
4.1 Subject to the terms and conditions of this Agreement (including Customer's payment obligations hereunder), Company grants to Customer a limited, non-exclusive, non-transferable right and license during the applicable Subscription Period: (a) to access and use, and permit Authorized Users to access and use, the Subscription Services and Documentation solely for the Permitted Purpose; and (b) to the extent Company makes available to Customer, by way of download or other form of distribution, any pre-defined report formats, software components, tools, materials or technology intended for use in connection with the Subscription Services, to store, install, execute and use the same internally within Customer's organization, solely in connection with Customer's authorized use of the Subscription Services.	4.1 Відповідно до положень і умов цієї Угоди (включаючи грошові зобов'язання Клієнта за цією Угодою), Компанія надає Клієнту обмежене, невиключне право та ліцензію, що не підлягає передачі, протягом відповідного Періоду Підписки: (a) на доступ і використання та надання дозволу Авторизованим користувачам отримувати доступ до Послуг Підписки та Документації та використовувати їх виключно для Дозволеної мети; та (b) у тій мірі, в якій Компанія робить доступним для Клієнта, шляхом завантаження чи іншої форми розповсюдження, будь-які заздалегідь визначені формати звітів, програмні компоненти, інструменти, матеріали чи технології, призначені для використання у зв'язку з Послугами підписки, - зберігати, інсталювати, виконувати та використовувати вищенаведене всередині організації Клієнта виключно у зв'язку з авторизованим використанням Клієнтом Послуг підписки.
4.2 Except for the rights granted in Section 4.1, no other rights in or to any SaaS Services or Company IP, express or implied, are granted to Customer. Without limiting the foregoing, except to the extent expressly authorized by this Agreement, Customer may not: (a) transfer to any other Person any of its rights to use Subscription Services; (b) sell, resell, license, sublicense, distribute, rent, lease or share any Subscription Services or software associated with such services; (c) permit any Person who is not an Authorized User to use or access any Subscription Services; (d) use any Subscription Services other than for the Permitted Purpose; (e) use any Subscription Services to provide outsourcing, service bureau, hosting, application service provider or online services to third Persons; (f) create any derivative works based upon any Subscription Services or Company IP; (g) copy any feature, design or graphic in any Subscription Services or Company IP; (h) attempt to circumvent any security device or access or derive the source code or architecture of any Subscription Services or Company IP; (i) use or access any Subscription Services or Company IP in order to build a competitive solution or to assist someone else to build a competitive solution; (j) load or penetration test the Subscription Services or otherwise use any Subscription Services in any way that is, or could reasonably be expected to be, detrimental to Company's ability to provide services to any other customer; (k) use any Subscription Services to access the data of any other customer of Company; (l) alter, remove or conceal any government restricted rights notice or any copyright, trademark, trade name or other proprietary marking or notice that may appear in or on the Subscription Services, the Documentation or any other Company IP; (m) use the Subscription Services to store or transmit infringing, libelous, or otherwise unlawful or tortious material including code, files, scripts, agents or programs intended to do harm, including, for example, viruses, worms, time bombs and Trojan horses, or to store or transmit material in violation of third-party	4.2 За винятком прав, наданих у Розділі 4.1, Клієнту не надається жодних інших прав щодо будь-яких Послуг SaaS чи ІВ Компанії, явних чи неявних. Без обмеження вищевикладеного, за винятком випадків, прямо дозволених цією Угодою, Клієнт не має права: (a) передавати будь-якій іншій Особі будь-які свої права на використання Послуг підписки; (b) продавати, перепродавати, ліцензувати, субліцензувати, розповсюджувати, здавати в прокат, здавати в оренду або ділитися будь-якими Послугами підписки чи програмним забезпеченням, пов'язаним із такими послугами; (c) дозволяти будь-якій Особі, яка не є Авторизованим користувачем, використовувати або отримувати доступ до будь-яких Послуг Підписки; (d) використовувати будь-які Послуги Підписки не для Дозволеної мети; (e) використовувати будь-які Послуги Підписки для надання аутсорсингу, сервісного бюро, хостингу, постачальника послуг додатків або онлайн-ових послуг третім Особам; (f) створювати будь-які похідні роботи на основі будь-яких Послуг Підписки або ІВ Компанії; (g) копіювати будь-яку функцію, дизайн або графіку в будь-яких Послугах Підписки або ІВ Компанії; (h) намагатися обійти будь-який пристрій безпеки або отримати доступ до вихідного коду чи архітектури будь-яких Послуг Підписки або ІВ Компанії або отримати їх; (i) використовувати або отримувати доступ до будь-яких Послуг Підписки або ІВ Компанії, щоб створити конкуруюче рішення або допомогти комусь іншому створити конкуруюче рішення; (j) навантажувати або тестувати на проникнення Послуги Підписки або іншим чином використовувати будь-які Послуги Підписки будь-яким способом, який завдає шкоди, або можна обґрунтовано очікувати, що він завдасть шкоди спроможності Компанії надавати послуги будь-якому іншому клієнту; (k) використовувати будь-які Послуги Підписки для доступу до даних будь-якого іншого клієнта Компанії; (l) змінювати, видаляти або приховувати будь-

privacy rights; (n) reverse engineer any Subscription Services or related software (to the extent such restriction is permitted by Law); (o) use the Subscription Services in a manner that violates any applicable Law, ordinance, regulation or administrative order; or (p) permit any other Person to do any of the foregoing.	яке повідомлення про державні обмеження прав або будь-які авторські права, торгіву марку, торговельне найменування чи інше право власності або повідомлення, які можуть з'явитися в Послугах Підписки, Документації чи будь-якій іншій ІВ Компанії; (m) використовувати Послуги Підписки для зберігання або передачі правопорушних, наклепницьких або іншим чином незаконних чи деліктних матеріалів, включаючи код, файли, сценарії, агентів або програм, призначених для заподіяння шкоди, включаючи, наприклад, віруси, хробаки, бомби уповільненої дії та троянські програми, або зберігати чи передавати матеріали з порушенням прав третіх сторін на конфіденційність; (n) здійснювати зворотну розробку будь-яких Послуг Підписки чи пов'язаного програмного забезпечення (якщо таке обмеження дозволено Законодавством); (o) використовувати Послуги Підписки у спосіб, який порушує будь-яке застосовне Законодавство, постанову, кодекс чи адміністративне розпорядження; або (p) дозволяти будь-якій іншій Особі робити будь-яке з вищезазначеного.
5. <u>Support and Maintenance.</u>	5. <u>Підтримка та технічне обслуговування.</u>
5.1 Company shall make the Support Services available to Customer in accordance with the Support Services Annex.	5.1 Компанія надає Клієнту Сервіси Підтримки відповідно до Додатку щодо сервісів підтримки.
5.2 Customer acknowledges that the SaaS Services were not designed or produced to Customer's individual requirements and that Customer is solely responsible for confirming that the Subscription Services meet such requirements. Customer further acknowledges that the SaaS Services are based on a standardized service platform made available by Company to a variety of customers. Company will make available to Customer as part of the Subscription Services the error corrections and improvements that Company makes available to its customers generally as part of their subscription to the Subscription Services, but specifically excluding any new products, offerings, applications or add-ons for which Company charges a separate fee, unless Customer separately purchases a license or subscription thereto. Company reserves the right to make changes to the Subscription Services. If any such change materially diminishes the functionality and value of the Subscription Services as a whole, then: (a) Company shall notify Customer at least sixty (60) days prior to implementing such change (except in cases where Company determines that expedited implementation is required); and (b) if Customer disapproves of any such change that materially diminishes the functionality and value of the Subscription Services as a whole, Customer shall have the right, exercisable no later than thirty (30) days after such change has been implemented, as Customer's sole remedy, to terminate this Agreement upon notice to Company and recover a refund of prepaid subscription fees pursuant to Section 10.7(d). Customer agrees that its subscription to the Subscription Services is not contingent on the delivery of any future functionality or features, or dependent on any statements made by Company regarding possible future functionality or features. Unless otherwise agreed by the Parties in a separate Order Form, after each update to the Subscription Services, Customer will not be able to use the previous version and, even in cases where Company may be able to accommodate and has expressly authorized Customer's continued use of a previous version, any such previous version is provided solely on an "as is" basis and none of the covenants, obligations, representations or warranties of Company set forth in Sections 3 (including the SLA), 5	5.2 Клієнт визнає, що Послуги SaaS не були розроблені та створені відповідно до індивідуальних вимог Клієнта, і що Клієнт несе повну відповідальність за підтвердження відповідності Послуг Підписки таким вимогам. Крім того, Клієнт визнає, що Послуги SaaS базуються на стандартизованій платформі обслуговування, що Компанія робить доступною для різноманітних клієнтів. Компанія робить доступними Клієнту в рамках Послуг Підписки виправлення помилок і вдосконалення, які Компанія робить доступними для своїх клієнтів загалом у рамках їхньої підписки на Послуги Підписки, але прямо виключаючи будь-які нові продукти, пропозиції, програми або доповнення за які Компанія стягує окрему плату, якщо Клієнт окремо не придбає ліцензію або підписку на них. Компанія залишає за собою право вносити зміни в Послуги Підписки. Якщо будь-яка така зміна суттєво зменшує функціональність і цінність Послуг Підписки в цілому, тоді: (a) Компанія повинна повідомити Клієнта принаймні за шістьдесят (60) днів до впровадження такої зміни (за винятком випадків, коли Компанія визначає, що прискорене впровадження є необхідним); і (b) якщо Клієнт не погоджується з будь-якою такою зміною, яка суттєво зменшує функціональність і цінність Послуг Підписки в цілому, Клієнт має право, яке може бути використане не пізніше ніж через тридцять (30) днів після введення такої зміни, як єдиний засіб правового захисту Клієнта, розірвати цю Угоду після надання повідомлення Компанії та повернути собі плату за передплачену підписку відповідно до Розділу 10.7(d). Клієнт погоджується з тим, що його підписка на Послуги підписки не залежить від надання будь-яких майбутніх функціональних можливостей або функцій або від будь-яких заяв Компанії щодо можливих майбутніх функціональних можливостей або функцій. Якщо інше не погоджено Сторонами в окремій Формі Замовлення, після кожного оновлення Послуг Підписки Клієнт не зможе використовувати попередню версію, і навіть у випадках, коли Компанія зможе задовольнити та прямо дозволила Клієнту продовжувати використання попередньої версії, будь-яка така попередня версія надається виключно на основі «як є», і жодна з умов, зобов'язань, запевнень або гарантій Компанії, викладених у Розділах 3 (включаючи SLA), 5

(including the Support Services Annex), 7.2 or 8.1 shall apply to such previous version.	(включаючи Додаток щодо сервісів підтримки), 7.2 або 8.1 не застосовуються до такої попередньої версії.
6. Fees and Payment.	6. Платежі та Оплата.
6.1 The Parties acknowledge that the Company's pricing policy is based on the non-cancellable nature of the Subscription Services (except as expressly permitted under the Agreement), and that the commercial terms, including the applicable fees, agreed between the Parties are justified by the agreed non-cancellable Subscription Period stated in the respective Order Form. Customer shall pay all fees and charges as specified in each Order Form. Except as otherwise set forth in this Agreement, (i) fees are based on the Subscription Services and Support Services being ordered and not actual usage of such services by Customer or its Authorized Users; (ii) all payment obligations under an Order Form are non-cancelable and amounts paid are non-refundable and (iii) ordered quantities including those related to Authorized Users number cannot be decreased during the relevant Subscription Period. Unless otherwise specified in an Order Form, all fees and charges for the initial Subscription Period are due upon the effective date of such Order Form, and Customer shall pay all other fees and charges within ten (10) calendar days of the date of Company's invoice therefor. Customer is responsible for providing complete and accurate billing and contact information to Company and notifying Company of any changes to such information. The payment date shall be considered the date on which the amount payable is credited to Company's bank account. Customer shall pay all commissions for the wire transfer payments.	6.1 Сторони визнають, що цінова політика Компанії ґрунтується на тому, що Послуги Підписки не підлягають скасуванню (за винятком випадків, прямо передбачених цією Угодою), а також те, що комерційні умови, включаючи відповідні тарифи, узгоджені між Сторонами, виправдані погодженим Періодом Підписки, який не підлягає скасуванню та зазначений у відповідній Формі Замовлення. Клієнт сплачує всі платежі та збори, як зазначено в кожній Формі Замовлення. Якщо інше не зазначено в цій Угоді, (i) платежі базуються на замовлених Послугах Підписки та Сервісах Підтримки, а не на фактичному використанні таких послуг Клієнтом або його Авторизованими користувачами; (ii) усі платіжні зобов'язання згідно з Формою Замовлення не підлягають скасуванню, а сплачені суми не підлягають поверненню, і (iii) замовлена кількість, включно з кількістю Авторизованих користувачів, не може бути зменшена протягом відповідного Періоду Підписки. Якщо інше не зазначено у Формі Замовлення, усі платежі та збори за початковий Період Підписки належні до оплати в день набрання чинності такою Формою Замовлення, а Клієнт повинен сплатити всі інші платежі та збори протягом десяти (10) календарних днів з дати виставлення Компанією відповідного рахунку. Клієнт несе відповідальність за надання повної та точної платіжної та контактної інформації Компанії та повідомлення Компанії про будь-які зміни такої інформації. Датою платежу вважається дата, коли сума, що підлягає сплаті, зараховується на банківський рахунок Компанії. Клієнт сплачує всі комісії за здійснення банківських переказів.
6.2 If any invoiced amount is not received by Company by the due date, then without limiting Company's rights or remedies, (a) Company may charge Customer interest at the rate of 1.4% per month (or the highest rate allowable by Law, if less) for any past due amounts, from the date payment was due until the date paid, other than with respect to any amount disputed by Customer in good faith where Customer is cooperating diligently to resolve the dispute, and/or (b) Company may condition future subscription renewals and invoices on payment terms shorter than those specified in Section 6.1. If any amount owing by Customer under this Agreement or any other agreement between the Parties is twenty-five (25) or more days overdue, Company may, without limiting its other rights and remedies, accelerate any or all of Customer's unpaid fee obligations under any such agreements so that all such obligations become immediately due and payable. Customer shall bear any costs (including attorneys' fees and costs) incurred by Company in collecting any amounts due hereunder.	6.2 Якщо будь-яка сума, виставлена в рахунок, не буде отримана Компанією до встановленого терміну, то, не обмежуючи права Компанії чи засоби правового захисту, (а) Компанія може стягувати з Клієнта відсотки за ставкою 1,4% на місяць (або найвищу ставку, дозволена Законодавством, якщо вона нижча) за будь-якими простроченими сумами, починаючи з дати коли платіж належний до сплати до дати сплати, за винятком будь-якої суми, добросовісно оскарженої Клієнтом, якщо Клієнт старанно співпрацює для вирішення спору, та/або (b) Компанія може обумовити майбутні поновлення підписки та виставлення рахунків на терміни оплати, коротші за ті, що вказані в Розділі 6.1. Якщо будь-яка сума, яку Клієнт заборгував згідно з цією Угодою або будь-якою іншою угодою між Сторонами, прострочена на двадцять п'ять (25) або більше днів, Компанія може, не обмежуючи свої інші права та засоби правового захисту, прискорити виконання будь-яких або всіх несплачених зобов'язань Клієнта за будь-якими такими угодами, таким чином що усі такі зобов'язання негайно підлягатимуть оплаті. Клієнт компенсує будь-які витрати (включаючи гонорари й витрати на адвокатів), понесені Компанією під час стягнення будь-яких сум, належних до сплати за цією Угодою.
6.3 Company fees do not include and Customer shall pay any taxes, levies, duties or similar governmental assessments of any nature, including, for example, value-added, sales, use or withholding taxes and import duties, assessable by any jurisdiction whatsoever (other than corporate income taxes payable by Company) due as a result of any amounts paid by Customer to Company under any Order Form.	6.3 Винагорода Компанії не включає та Клієнт повинен сплачувати будь-які податки, збори, мита чи подібні державні платежі будь-якого характеру, включаючи, наприклад, податки на додану вартість, податки з продажу, податки на використання або податки на дохід нерезидента та імпортні мита, що нараховуються будь-якою юрисдикцією (інші ніж податки на прибуток підприємств, що сплачуються Компанією) належні до сплати внаслідок будь-яких сум, сплачених Клієнтом Компанії за будь-якою Формою Замовлення.

6.4 Customer shall not charge any fee to Company related to invoice processing, and shall pay or reimburse Company for any such fee charged by any third party that Customer requires Company to use in connection with processing Company's invoices to Customer.	6.4 Клієнт не має стягувати з Компанії жодної комісії, пов'язаної з обробкою рахунків, і повинен сплачувати або відшкодовувати Компанії будь-яку таку комісію, стягнуту будь-якою третьою стороною, яку Клієнт вимагає Компанію використовувати у зв'язку з обробкою рахунків Компанії, виставлених Клієнту.
7. Warranties.	7. Гарантії
7.1 Each Party represents and warrants to the other Party that: (a) it has the full power and authority to enter into this Agreement and perform its obligations under this Agreement; and (b) the execution, delivery and performance of this Agreement by it does not violate, conflict with or constitute a default under any agreement or instrument to which it is a party or by which it is bound, or any applicable Law, regulation or order of any court or other tribunal, except where such violation, conflict or default would not materially impair such Party's performance of its obligations or the other Party's enjoyment of its rights under this Agreement.	7.1 Кожна Сторона заявляє та гарантує іншій Стороні, що: (а) вона має всі повноваження та права укладати цю Угоду та виконувати свої зобов'язання за цією Угодою; і (б) укладення, поставка та виконання цієї Угоди не порушує, не суперечить і не є невиконанням будь-якої угоди чи інструменту, стороною якого вона є або якою вона зобов'язана, або будь-якого застосовного Законодавства, нормативного акта чи розпорядження будь-якого суду чи іншого трибуналу, за винятком випадків, коли таке порушення, конфлікт або невиконання зобов'язань суттєво не зашкодить виконанню такою Стороною своїх зобов'язань або використанню іншою Стороною своїх прав за цією Угодою.
7.2 Company further warrants to Customer that: (a) the Subscription Services will function substantially in accordance with the applicable Documentation; and (b) it will use a generally commercially available virus detection or scanning program to test the Subscription Services for the presence of viruses. In the event of any nonconformance with any of the warranties specified in this Section 7.2, Customer will promptly (and in no event later than thirty (30) days after the non-conforming services were provided) notify Company of such nonconformance and Company will, following receipt of such notice from Customer, use commercially reasonable efforts to make available to Customer a conforming version of the Subscription Service. If Company fails to do so within thirty (30) days, and such nonconformance has the effect of materially diminishing the functionality and value of the Subscription Services as a whole, then Customer shall have the right to terminate this Agreement upon notice and recover the subscription fees previously paid by Customer for the Subscription Services with respect to the then-remaining portion of any prepaid but unused Subscription Period, pursuant to Section 10.7(d); provided, however, that such termination shall not be permitted if, within such thirty (30) day period, Company has provided Customer with reasonable assurances that such nonconformance will be remedied within a reasonable period of time. The foregoing sets forth the exclusive remedies of Customer, and the sole liability of Company, in the event of any nonconformance with any of the warranties set forth in this Section 7.2 or otherwise with respect to any errors, service interruptions or other problems with the Subscription Services.	7.2 Компанія також гарантує Клієнту, що: (а) Послуги Підписки функціонуватимуть в основному відповідно до застосовної Документації; і (б) використовуватиме комерційно доступну програму виявлення або сканування вірусів для перевірки Послуг Підписки на наявність вірусів. У разі будь-якої невідповідності будь-якій із гарантій, зазначених у цьому Розділі 7.2, Клієнт негайно (і в жодному разі не пізніше ніж через тридцять (30) днів після надання послуг, що не відповідають цим вимогам) повідомить Компанію про таку невідповідність, і Компанія, після отримання такого повідомлення від Клієнта має вжити комерційно обґрунтованих зусиль, щоб надати Клієнту належну версію Послуг Підписки. Якщо Компанія не зробить цього протягом тридцяти (30) днів, і така невідповідність призведе до суттєвого зниження функціональності та цінності Послуг Підписки в цілому, Клієнт має право розірвати цю Угоду після повідомлення Компанії та отримати повернення платежів за підписку, раніше сплачених Клієнтом за Послуги Підписки, щодо частини будь-якого попередньо оплаченого, але невикористаного на той момент Періоду підписки, відповідно до Розділу 10.7(d); однак, таке розірвання не допускається, за умови, якщо протягом такого тридцяти (30)-денного періоду Компанія надала Клієнту розумні гарантії того, що така невідповідність буде виправлена протягом розумного періоду часу. Вищезазначене визначає виключні засоби правового захисту Клієнта та виключну відповідальність Компанії у разі будь-якої невідповідності будь-якій із гарантій, викладених у цьому Розділі 7.2, або іншим чином стосовно будь-яких помилок, перебоїв у наданні послуг чи інших проблем із Послугами Підписки.
7.3 EXCEPT AS EXPRESSLY PROVIDED IN THIS SECTION 7, NEITHER PARTY MAKES ANY WARRANTY OF ANY KIND, WHETHER EXPRESS, IMPLIED, STATUTORY OR OTHERWISE IN CONNECTION WITH THIS AGREEMENT. WITHOUT LIMITING THE FOREGOING, EXCEPT AS EXPRESSLY PROVIDED IN THIS AGREEMENT, COMPANY IS PROVIDING THE SUBSCRIPTION SERVICES AND SUPPORT SERVICES ON AN "AS IS" AND "AS AVAILABLE" BASIS AND COMPANY DOES NOT MAKE, AND HEREBY EXPRESSLY DISCLAIMS, TO THE FULLEST EXTENT PERMITTED BY APPLICABLE LAW, ALL REPRESENTATIONS, WARRANTIES AND CONDITIONS, EXPRESS OR IMPLIED, WITH RESPECT TO THE SUBSCRIPTION SERVICES AND SUPPORT SERVICES OR THEIR	7.3 ЗА ВИНЯТКОМ ПРЯМО ПЕРЕДБАЧЕНОГО В ЦЬОМУ РОЗДІЛІ 7, ЖОДНА СТОРОНА НЕ НАДАЄ ЖОДНИХ ГАРАНТІЙ, ЯВНИХ, НЕПРЯМИХ, ВСТАНОВЛЕНИХ ЗАКОНОМ АБО ІНШИХ У ЗВ'ЯЗКУ З ЦІЄЮ УГОДОЮ. БЕЗ ОБМЕЖЕННЯ ВИЩЕЗАЗНАЧЕНОГО, ОКРІМ ЯК ПРЯМО ПЕРЕДБАЧЕНО В ЦІЙ УГОДІ, КОМПАНІЯ НАДАЄ ПОСЛУГИ ПІДПИСКИ ТА ПОСЛУГИ ПІДТРИМКИ ЗА ПРИНЦИПОМ «ЯК Є» ТА «ЯК ДОСТУПНЕ» І КОМПАНІЯ НЕ РОБИТЬ, І ВІДАК ЯВНО ВІДМОВЛЯЄТЬСЯ, У НАЙПОВНІШІЙ МІРІ, ДОЗВОЛЕНИЙ ЧИННИМ ЗАКОНОДАВСТВОМ, ВІД УСІХ ЗАПЕВНЕНЬ, ГАРАНТІЙ ТА УМОВ, ЯВНИХ АБО НЕПРЯМИХ, ЩОДО ПОСЛУГ ПІДПИСКИ ТА СЕРВІСІВ ПІДТРИМКИ АБО ЇХ НАДАННЯ ЗА УГОДОЮ, ВКЛЮЧАЮЧИ ГАРАНТІЇ ПРИДАТНОСТІ ДЛЯ ПРОДАЖУ, ПРИДАТНОСТІ ДЛЯ КОНКРЕТНОЇ

PERFORMANCE HEREUNDER, INCLUDING THE WARRANTIES OF MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE AND NON-INFRINGEMENT. THERE IS NO WARRANTY AGAINST INTERFERENCE WITH CUSTOMER'S ENJOYMENT OF THE INFORMATION OR AGAINST INFRINGEMENT. IN PARTICULAR, COMPANY DOES NOT WARRANT THAT THE SUBSCRIPTION SERVICES WILL MEET CUSTOMER'S EXPECTATIONS OR BE SECURE, ACCURATE, ERROR-FREE, OR OPERATE ON AN UNINTERRUPTED BASIS OR IN COMBINATION WITH ANY OTHER HARDWARE, SOFTWARE OR SYSTEM. WITHOUT LIMITING THE FOREGOING, COMPANY WILL NOT BE LIABLE FOR ANY PROBLEMS WITH THE SUBSCRIPTION SERVICES OR SUPPORT SERVICES ATTRIBUTABLE TO THE INTERNET, FORCE MAJEURE OR CUSTOMER'S OR ANY AUTHORIZED USER'S NETWORK OR ABILITY TO ACCESS THE INTERNET.	МЕТИ ТА ВІДСУТНОСТІ ПОРУШЕНЬ ПРАВ. НЕ НАДАЄТЬСЯ ЖОДНОЇ ГАРАНТІЇ ЩОДО ВІДСУТНОСТІ ПЕРЕШКОД У КОРИСТУВАННІ КЛІЄНТОМ ІНФОРМАЦІЄЮ АБО ЩОДО ВІДСУТНОСТІ ПОРУШЕННЯ ПРАВ. ЗОКРЕМА, КОМПАНІЯ НЕ ГАРАНТУЄ, ЩО ПОСЛУГИ ПІДПИСКИ ВІДПОВІДАЮТЬ ОЧІКУВАННЯМ КЛІЄНТА АБО БУДУТЬ ЗАХИЩЕНИМИ, ТОЧНИМИ, БЕЗПОМИЛКОВИМИ АБО ПРАЦЮВАТИМУТЬ НА БЕЗПЕРЕБІЙНІЙ ОСНОВІ АБО В ПОЄДНАННІ З БУДЬ-ЯКИМ ІНШИМ АПАРАТНИМ, ПРОГРАМНИМ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯМ АБО СИСТЕМОЮ. БЕЗ ОБМЕЖЕННЯ ВИЩЕЗАНАЧЕНОГО, КОМПАНІЯ НЕ НЕСЕ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ ЗА БУДЬ-ЯКІ ПРОБЛЕМИ З ПОСЛУГАМИ ПІДПИСКИ АБО СЕРВІСАМИ ПІДТРИМКИ, ЩО ПОВ'ЯЗАНІ З ІНТЕРНЕТ, ФОРС-МАЖОРНИМИ ОБСТАВИНАМИ АБО МЕРЕЖЕЮ КЛІЄНТА АБО БУДЬ-ЯКОГО АВТОРИЗОВАНОГО КОРИСТУВАЧА АБО МОЖЛИВІСТЮ ДОСТУПУ ДО ІНТЕРНЕТ.
7.4 The parties acknowledge that they are sophisticated commercial entities of comparable bargaining power, that each party has had the opportunity to seek independent legal advice before entering into this agreement, that the disclaimers, exclusions and limitations set out above in this section reflect an agreed allocation of risk between the parties, and that the subscription fees payable under any order form have been calculated and agreed by reference to that allocation of risk. Each of the disclaimers, exclusions and limitations set out above in this section, is a separate and severable provision. If any such provision is held by a court or tribunal of competent jurisdiction to be invalid, unenforceable or unreasonable, that holding shall not affect the validity or enforceability of any other provision of this section, each of which shall continue in full force and effect to the maximum extent permitted by applicable law.	7.4 Сторони визнають, що вони є досвідченими комерційними суб'єктами із співставною переговорною силою, що кожна Сторона мала можливість отримати незалежну юридичну консультацію до укладення цієї Угоди, що застереження, винятки та обмеження, викладені вище в цьому розділі, відображають узгоджений розподіл ризиків між Сторонами, і що плата за підписку, яка підлягає сплаті за будь-якою Формою Замовлення, була розрахована та узгоджена з урахуванням такого розподілу ризиків. Кожне із застережень, винятків та обмежень, викладених вище в цьому розділі, є окремим і подільним положенням. Якщо будь-яке таке положення буде визнане судом або трибуналом компетентної юрисдикції недійсним, таким, що не підлягає примусовому виконанню, або необґрунтованим, це не впливає на дійсність або можливість примусового виконання будь-якого іншого положення цього розділу, кожне з яких залишається чинним у повному обсязі в максимальному обсязі, дозволеному чинним законодавством.
8. Indemnification.	8. Компенсації.
8.1 Company shall indemnify, defend and hold harmless Customer and its employees and agents from and against any loss, cost, damage or expense (but specifically excluding any indemnified Person's attorneys' fees and costs) in respect of any claim, demand, action, suit or other judicial proceeding asserted, brought or threatened by a third Person (each a "Claim") alleging that the Subscription Services as provided by Company hereunder infringe any third Person's rights in any copyright, trademark or United States or European Union patent, except to the extent the Claim (a) relates to Customer Data or other materials provided by or on behalf of Customer or its Authorized Users; (b) relates to the actual or alleged infringement of inventions, technologies or methods in widespread unlicensed use by third Persons at the time the Subscription Services have been used by Customer; or (c) is otherwise subject to Customer's indemnification obligations under Section 8.2. In the event of any actual Claim of infringement or if Company has reason to believe that such a Claim may be brought, Company may at its option and sole expense either (a) obtain the rights necessary to extinguish or avoid the infringement, or (b) make any modifications to the Subscription Services that are recommended by Company's counsel to avoid infringement of third Person rights, provided that if any such modification materially diminishes the functionality and value of the Subscription Services as a whole, Customer may within ninety (90) days following Company's implementation of such	8.1 Компанія відшкодує, захистить та звільнить Клієнта, його співробітників і агентів від будь-яких втрат, витрат, збитків або видатків (за винятком будь-яких гонорарів і витрат адвокатів Особи, якій відшкодовують збитки) щодо будь-яких претензій, вимог, дій, позовів або інших судових проваджень, заявлених, потенційних або розпочатих третьою Особою (кожне окремо «Претензія»), стверджуючи, що Послуги Підписки, які надаються Компанією за цією Угодою, порушують права будь-яких третіх Осіб на будь-які авторські права, торгові марки або патенти Сполучених Штатів чи Європейського Союзу, за винятком наскільки Претензія (а) стосується Даних клієнта чи інших матеріалів, наданих Клієнтом чи його Авторизованими користувачами або від їхнього імені; (b) стосується фактичного чи передбачуваного порушення винаходів, технологій або методів, які широко поширено неліцензійно використовуються третіми особами в той час, коли Клієнт використовував Послуги Підписки; або (c) іншим чином підпадає під зобов'язання Клієнта щодо відшкодування згідно з Розділом 8.2. У разі будь-якої фактичної Претензії щодо порушення або якщо у Компанії є підстави вважати, що така Претензія може бути подана, Компанія може на власний розсуд і за власний рахунок або (a) отримати права, необхідні для припинення або уникнення порушення, або (b) вносити будь-які зміни до Послуг Підписки, рекомендовані консультантом Компанії, щоб уникнути порушення прав третіх Осіб, при цьому за

modification terminate this Agreement by notice to Company and recover a refund of prepaid fees pursuant to Section 10.7(d) or (c) terminate Customer's subscriptions for that Subscription Services upon thirty (30) days' written notice and refund of prepaid fees pursuant to Section 10.7(d). This Section 8.1 states Customer's sole remedy and Company's entire liability for any losses and damages of any nature arising out of or relating to any actual or alleged infringement of any copyright, patent, trade secret or other Intellectual Property Rights of any third Person.	умови, якщо будь-яка така зміна суттєво зменшує функціональність і цінність Послуг Підписки в цілому, Клієнт може протягом дев'яноста (90) днів після внесення Компанією такої зміни розірвати цю Угоду, повідомивши Компанію, і отримати відшкодування передплатених платежів відповідно до умов Розділу 10.7(d) або (c) припинити підписку Клієнта на ці Послуги Підписки після тридцяти (30)-денного письмового повідомлення та відшкодувати передплатені платежі відповідно до Розділу 10.7(d). У цьому Розділі 8.1 зазначено єдиний засіб правового захисту Клієнта та повну відповідальність Компанії за будь-які шкоду та понесені збитки будь-якого характеру, що виникли або пов'язані з будь-яким фактичним чи передбачуваним порушенням будь-яких авторських прав, патентів, комерційної таємниці чи інших Прав Інтелектуальної Власності будь-якої третьої Особи.
8.2 Customer shall indemnify, defend and hold harmless Company and its Affiliates and their respective employees and agents from and against any loss, cost, damage or expense (but specifically excluding attorneys' fees and costs) in respect of any Claim that relates to (a) Customer Data or any other content or materials provided by Customer or its Affiliates or Authorized Users or (b) the use by Customer or its Affiliates or Authorized Users of the Subscription Services or Company IP in breach of this Agreement or in violation of applicable Law or third party rights.	8.2 Клієнт відшкодує, захистить та звільнить Компанію та її Афілійованих осіб та їхніх відповідних працівників і агентів від будь-яких втрат, витрат, збитків або видатків (за винятком гонорарів і витрат на адвокатів) щодо будь-якої Претензії, яка стосується (а) Даних Клієнта чи будь-якого іншого вмісту чи матеріалів, наданих Клієнтом, його Афілійованими особами чи Авторизованими користувачами, або (b) використання Клієнтом, його Афілійованими особами чи Авторизованими користувачами Послуг Підписки чи ІВ Компанії в порушення цієї Угоди чи чинного Законодавства або права третіх осіб.
8.3 As a condition to the obligations of the indemnifying party under either of Sections 8.1 or 8.2 above, the indemnified Person shall: (a) promptly notify the indemnifying Party of any Claim for which indemnity will be sought; provided that no delay in providing such notice shall relieve the indemnifying Party of any liability or obligations hereunder except to the extent the indemnifying Party has been prejudiced by such delay; (b) permit the indemnifying Party to assume control of the defense and settlement of such Claim with counsel of its choosing; and (c) provide cooperation reasonably requested by the indemnifying Party in investigating and defending such Claim, at the indemnifying Party's expense (provided that the indemnified Person shall not be entitled to compensation for time spent providing such cooperation). The indemnified Person shall have the right to participate in (but not control) the defense of any such Claim, at its sole cost and expense, using counsel of its choosing.	8.3 Як умова виконання зобов'язань сторони, що надає відшкодування, відповідно до будь-якого з Розділів 8.1 або 8.2 вище, Особа, яка отримує відшкодування, повинна: (а) негайно повідомити Сторону, яка надає відшкодування, про будь-яку Претензію, за якою вимагається відшкодування; за умови, що жодна затримка в наданні такого повідомлення не звільняє Сторону, яка надає відшкодування, від будь-якої відповідальності або зобов'язань за цим Договором, за винятком випадків, коли така затримка завдала шкоди Стороні, яка надає відшкодування; (b) дозволити Стороні, яка надає відшкодування, взяти на себе контроль за захистом і врегулюванням такої Претензії за допомогою обраного нею адвоката; та (c) забезпечувати співпрацю, яку обґрунтовано вимагає Сторона, що надає відшкодування, у розслідуванні та захисті такої Претензії за рахунок Сторони, яка надає відшкодування (за умови, що Особа, яка отримує відшкодування, не має права на компенсацію за час, витрачений на надання такої співпраці). Особа, яка отримує відшкодування, має право брати участь (але не контролювати) у захисті будь-якої такої Претензії за власний рахунок, використовуючи обраного нею адвоката.
9. LIMITATIONS OF LIABILITY.	9. ОБМЕЖЕННЯ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ
9.1 EXCEPT FOR LIABILITY ARISING FROM A WILLFUL OR INTENTIONAL BREACH OF SECTION 11 (CONFIDENTIALITY) OR FROM A BREACH OF SECTION 12 (PROPRIETARY RIGHTS), IN NO EVENT WILL EITHER PARTY BE LIABLE TO THE OTHER FOR ANY LOSS OF DATA, LOSS OF BUSINESS OR PROFITS, OR ANY OTHER SPECIAL, PUNITIVE, INDIRECT, INCIDENTAL OR CONSEQUENTIAL LOSSES OR DAMAGES OF ANY SORT, WHETHER OR NOT SUCH DAMAGES ARE FORESEEABLE, ARISING UNDER OR IN CONNECTION WITH THIS AGREEMENT.	9.1 ЗА ВИНЯТКОМ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ, ЩО ПОХОДИТЬ ВІД УМИСНОГО АБО ЗЛІСНОГО ПОРУШЕННЯ РОЗДІЛУ Error! Reference source not found. (КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ) АБО ПОРУШЕННЯ РОЗДІЛУ Error! Reference source not found. (ПРАВА ВЛАСНОСТІ), ЖОДНА СТОРОНА НЕ НЕСЕ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ ПЕРЕД ІНШОЮ ЗА БУДЬ-ЯКУ ВТРАТУ ДАНИХ АБО ВТРАТУ БІЗНЕСУ АБО ПРИБУТКІВ АБО БУДЬ-ЯКІ ІНШІ СПЕЦІАЛЬНІ, ШТРАФНІ, НЕПРЯМІ, ВИПАДКОВІ АБО ПОБІЧНІ ЗБИТКИ АБО ШКОДУ БУДЬ-ЯКОГО ВИДУ, НЕЗАЛЕЖНО ВІД ТОГО, ЧИ ТАКІ ЗБИТКИ ПЕРЕДБАЧЕНІ ЧИ НІ, ВИНИКАЮЧІ ЗА ЦІЄЮ УГОДОЮ АБО У ЗВ'ЯЗКУ З НЕЮ.
9.2 COMPANY'S AGGREGATE LIABILITY TO CUSTOMER ARISING UNDER OR IN CONNECTION WITH THIS AGREEMENT, WHETHER IN CONTRACT,	9.2 СУМАРНА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ КОМПАНІЇ ПЕРЕД КЛІЄНТОМ, ЩО ВИНИКАЄ ЗА ЦІЄЮ УГОДОЮ АБО У ЗВ'ЯЗКУ З НЕЮ, ЧИ ТО ДОГОВІРНА, ДЕЛІКТНА

TORT (INCLUDING NEGLIGENCE) OR OTHERWISE, SHALL IN NO EVENT EXCEED THE TOTAL SUBSCRIPTION FEES ACTUALLY PAID BY CUSTOMER TO COMPANY UNDER THIS AGREEMENT DURING THE TWELVE (12) MONTHS IMMEDIATELY PRECEDING THE DATE ON WHICH THE EVENT GIVING RISE TO THE APPLICABLE CLAIM OCCURRED. INsofar AS APPLICABLE LAW PROHIBITS ANY LIMITATION ON LIABILITY HEREIN, THE PARTIES AGREE THAT SUCH LIMITATION WILL BE AUTOMATICALLY MODIFIED, BUT ONLY TO THE EXTENT SO AS TO MAKE THE LIMITATION COMPLIANT WITH APPLICABLE LAW.	(ВКЛЮЧАЮЧИ НЕДБАЛІСТЬ) АБО З ІНШИХ ПІДСТАВ, У ЖОДНОМУ РАЗІ НЕ МАЄ ПЕРЕВИЩУВАТИ ЗАГАЛЬНУ ПЛАТУ ЗА ПІДПISКУ, ЩО ФАКТИЧНО СПЛАЧЕНА КЛІЄНТОМ КОМПАНІЇ ЗА УГОДОЮ ПРОТЯГОМ 12 (ДВНАДЦЯТИ) МІСЯЦІВ, ЩО БЕЗПОСЕРЕДНЬО ПЕРЕДУВАЛИ ДАТІ НАСТАННЯ ПОДІЇ, ЯКА СТАЛА ПІДСТАВОЮ ДЛЯ ВІДПОВІДНОЇ ПРЕТЕНЗІЇ. У ВИПАДКУ, ЯКЩО ЧИННЕ ЗАКОНОДАВСТВО ЗАБОРОНЯЄ БУДЬ-ЯКЕ ОБМЕЖЕННЯ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ, ВИЗНАЧЕНЕ В ЦІЙ УГОДІ, СТОРОНИ ДОМОВЛЯЮТЬСЯ, ЩО ТАКЕ ОБМЕЖЕННЯ БУДЕ АВТОМАТИЧНО ЗМІНЕНО, АЛЕ ЛИШЕ В ТІЙ МІРІ, ЩОБ ВІДПОВІДАТИ ВИМОГАМ ЧИННОГО ЗАКОНОДАВСТВА.
9.3 THE LIMITATIONS OF LIABILITY AND DAMAGE EXCLUSIONS CONTAINED IN THIS AGREEMENT WILL APPLY REGARDLESS OF THE SUCCESS OR EFFECTIVENESS (OR LACK THEREOF) OF ANY REMEDIES PROVIDED HEREIN. THESE LIMITATIONS AND EXCLUSIONS ARE REFLECTED IN THE PRICING OF THE SUBSCRIPTION SERVICES AND SUPPORT SERVICES, AND THEY REPRESENT AN AGREED ALLOCATION OF RISK BETWEEN THE PARTIES AND ARE AN ESSENTIAL PART OF THIS AGREEMENT.	9.3 ОБМЕЖЕННЯ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ ТА ВИКЛЮЧЕННЯ ВІДШКОДУВАННЯ ЗБИТКІВ, ЯКІ МІСТЯТЬСЯ У ЦІЙ УГОДІ, ЗАСТОСОВУЮТЬСЯ НЕЗАЛЕЖНО ВІД УСПІХУ АБО ЕФЕКТИВНОСТІ (АБО ЇХ ВІДСУТНОСТІ) БУДЬ-ЯКИХ ЗАСОБІВ ПРАВОВОГО ЗАХИСТУ, ПЕРЕДБАЧЕНИХ УГОДОЮ. ЦІ ОБМЕЖЕННЯ ТА ВИКЛЮЧЕННЯ ВІДОБРАЖЕНО В ЦІНАХ ПОСЛУГ ПІДПISКИ ТА СЕРВІСІВ ПІДТРИМКИ, І ВОНИ ЯВЛЯЮТЬ СОБОЮ УЗГОДЖЕНИЙ РОЗПОДІЛ РИЗИКУ МІЖ СТОРОНАМИ ТА Є ВАЖЛИВОЮ ЧАСТИНОЮ ЦІЄЇ УГОДИ.
9.4 ANY ACTION BY EITHER PARTY RELATED TO AN ACTUAL OR ALLEGED BREACH OF THIS AGREEMENT BY THE OTHER PARTY, OTHER THAN AN ACTION FOR NONPAYMENT OR AN ACTION RELATED TO WILLFUL OR INTENTIONAL BREACH OF SECTION 11 (CONFIDENTIALITY) OR A BREACH OF SECTION 12 (PROPRIETARY RIGHTS), MUST BE COMMENCED WITHIN THE LESSER OF TWO YEARS AFTER THE CAUSE OF ACTION FOR THE BREACH HAS ACCRUED OR THE MAXIMUM PERIOD PERMITTED BY APPLICABLE LAW. ANY ACTION NOT BROUGHT WITHIN THAT PERIOD SHALL BE BARRED.	9.4 БУДЬ-ЯКІ ДІЇ КОЖНОЇ СТОРОНИ, ПОВ'ЯЗАНІ З ФАКТИЧНИМ АБО МОЖЛИВИМ ПОРУШЕННЯМ ЦІЄЇ УГОДИ ІНШОЮ СТОРОНОЮ, КРІМ ПОЗОВУ ПРО СТЯГНЕННЯ НЕСПЛАЧЕНИХ СУМ АБО ПОЗОВУ, ПОВ'ЯЗАНОГО З УМИСНИМ АБО ЗЛІСНИМ ПОРУШЕННЯМ РОЗДІЛУ Error! Reference source not found. (КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ) АБО ПОРУШЕННЯ РОЗДІЛУ Error! Reference source not found. (ПРАВА ВЛАСНОСТІ), ПОВИННІ БУТИ ЗДІЙСНЕНІ ПРОТЯГОМ КОРОТШОГО З ТАКИХ СТРОКІВ: ДВОХ РОКІВ ПІСЛЯ ВИНИКНЕННЯ ПІДСТАВИ ДЛЯ ПОЗОВУ ЩОДО ПОРУШЕННЯ АБО МАКСИМАЛЬНОГО СТРОКУ, ДОЗВОЛЕНОГО ЧИННИМ ЗАКОНОДАВСТВОМ. НЕ ДОПУСКАЮТЬСЯ БУДЬ-ЯКІ ПОЗОВИ, ЩО НЕ ПОДАНІ ПРОТЯГОМ ТАКОГО СТРОКУ.
10. Subscription Period, Renewals, Termination and Suspension.	10. <u>Період підписки, продовження, припинення та призупинення.</u>
10.1 Company makes the SaaS Services available on a subscription basis, and Customer is purchasing a subscription to access and use the Subscription Services upon the terms and conditions set forth in this Agreement, for the Subscription Period specified in the Order Form. Neither Party may terminate a Subscription Service or Support Services for convenience prior to the end of its Subscription Period.	10.1 Компанія надає Послуги SaaS у формі підписки, а Клієнт купує підписку на доступ до Послуг підписки та їх використання на умовах, викладених у цій Угоді, протягом Періоду Підписки, зазначеного у Формі Замовлення. Жодна зі Сторін не має права припинити за власним бажанням дію Послуг підписки або Сервісів підтримки до закінчення Періоду підписки.
10.2 This Agreement commences on the Effective Date and continues until all subscriptions hereunder have expired or have been terminated. If an Order Form provides for the automatic renewal of the Subscription Services and Support Services ordered thereunder, then upon expiration of the then-current Subscription Period, Customer's subscription to the applicable Subscription Services and Support Services shall automatically renew in accordance with the renewal terms set forth in the respective Order Form, and the term of this Agreement shall continue for so long as any such subscription remains in effect.	10.2 Ця Угода набуває чинності з Дати набрання чинності та діє до закінчення терміну дії всіх підписок за цією Угодою або їх припинення. Якщо Форма Замовлення передбачає автоматичне поновлення Послуг підписки та Сервісів підтримки, замовлених за нею, то після закінчення поточного Періоду підписки підписки Клієнта на відповідні Послуги підписки та Сервіси підтримки автоматично поновлюється відповідно до умов поновлення, викладених у відповідній Формі Замовлення, а строк дії цієї Угоди триває доти, доки будь-яка така підписка залишається чинною.
10.3 Either Party may terminate this Agreement by notice if the other Party breaches any material term of this Agreement and fails to cure such breach within thirty (30) days after receipt of notice of the breach from the non-defaulting Party. Any such termination shall be without	10.3 Будь-яка зі Сторін може розірвати цю Угоду шляхом сповіщення, якщо інша Сторона допустила порушення будь-якої істотної умови цієї Угоди та не виправляє таке порушення протягом тридцяти (30) днів після отримання повідомлення про порушення від Сторони, яка не порушила умови. Будь-яке таке розірвання не

limitation of any other right or remedy available to the terminating Party.	обмежується іншими правами чи засобами правового захисту, доступними Стороні, яка розірвала Угоду.
10.4 Upon ten (10) days' notice to Customer, Company may suspend the Subscription Services in whole or in part if Customer fails to make when due any payment required under this Agreement or under any other agreement entered into by the Parties. Upon receipt of payment in full of all overdue amounts, provided Customer is not otherwise in breach of this Agreement or any other agreement entered into by the Parties, Company shall promptly restore the suspended Subscription Services. Company may also suspend the Subscription Services in whole or in part if Customer otherwise breaches any term of this Agreement or any other agreement entered into by the Parties and fails to cure such breach within thirty (30) days after receipt of notice of the breach from Company, until such time as the breach is cured. Notwithstanding the foregoing, Company may immediately suspend the Subscription Services, with or without prior notice to Customer, in order to avoid or mitigate irreparable harm to Company. Company shall exercise its rights under this section reasonably and in good faith, having regard to the interests of both Parties. Any suspension hereunder shall be without limitation of any other right or remedy available to Company.	10.4 За умови попереднього повідомлення Клієнта за десять (10) днів, Компанія може призупинити Послуги підписки повністю або частково, якщо Клієнт не здійснить у встановлений термін будь-який платіж, який вимагається згідно з цією Угодою або будь-якою іншою угодою, укладеною Сторонами. Після отримання оплати в повному обсязі всіх прострочених сум, за умови, що Клієнт іншим чином не порушує цю Угоду або будь-яку іншу угоду, укладену Сторонами, Компанія повинна негайно відновити призупинені Послуги підписки. Компанія також може призупинити Послуги підписки повністю або частково, якщо Клієнт іншим чином порушує будь-які умови цієї Угоди або будь-якої іншої угоди, укладеної Сторонами, і не усуває таке порушення протягом тридцяти (30) днів після отримання повідомлення про порушення від Компанії, доки порушення не буде усунено. Незважаючи на вищесказане, Компанія може негайно призупинити Послуги підписки з попереднім повідомленням Клієнта або без нього, щоб уникнути або зменшити непоправну шкоду для Компанії. Компанія здійснює свої права за цим розділом розумно та добросовісно, враховуючи інтереси обох Сторін. Будь-яке призупинення за цією Угодою не обмежує будь-які інші права чи засоби правового захисту, доступні Компанії.
10.5 Either Party may terminate this Agreement immediately upon notice to the other Party if the other Party has a receiver or similar party appointed for all or substantially all of its property, is declared insolvent by a court of competent jurisdiction, ceases to do business in the ordinary course, files a petition in bankruptcy or has a petition filed against it in bankruptcy, becomes the subject of any court or administrative proceeding related to its liquidation or insolvency (whether voluntary or involuntary) that is not dismissed within ninety (90) days, or makes an assignment for the benefit of its creditors.	10.5 Будь-яка зі Сторін може негайно розірвати цю Угоду після повідомлення іншої Сторони, якщо інша Сторона має ліквідатора або аналогічну сторону, призначену щодо всього чи майже всього її майна, оголошена неплатоспроможною судом компетентної юрисдикції, припиняє свою звичайну діяльність за її основним видом, подає клопотання про банкрутство або проти неї подається клопотання про банкрутство, стає предметом будь-якого судового чи адміністративного провадження, пов'язаного з її ліквідацією чи неплатоспроможністю (добровільною чи примусовою), яке не закрито протягом дев'яноста (90) днів, або здійснює переуступку на користь своїх кредиторів.
10.6 Company may terminate this Agreement immediately upon notice to Customer for breach of Section 15.	10.6 Компанія може припинити цю Угоду негайно, за умови повідомлення Клієнта, у випадку порушення Розділу 15.
10.7 Upon the termination or expiration of this Agreement for any reason: (a) Company will terminate access to the Subscription Services, and all rights and licenses granted by Company pursuant to this Agreement shall terminate. (b) Customer shall pay all amounts that have accrued and are owed hereunder within thirty (30) days following any termination or expiration of this Agreement. (c) Data Retention and Return. Following the effective date of expiration or termination of this Agreement, Company shall retain Customer Data for thirty (30) days (the "Retention Period"), unless Customer requests in writing that Company delete Customer Data prior to the expiry of the Retention Period, in which case Company shall delete Customer Data promptly following such request, and, when requested, the Company shall certify in writing about the successful deletion of Customer Data. At any time prior to the expiry of the Retention Period, provided Customer has no overdue payment obligations owed to Company, Company shall, upon Customer's request, make available to Customer for download all Customer Data stored in the Subscription Services, in an industry-standard, machine-readable format. Upon expiry of the Retention Period, Company shall have no further obligation to maintain any Customer Data, and	10.7 Після припинення або закінчення терміну дії цієї Угоди з будь-якої причини: (a) Компанія припинить доступ до Послуг підписки, і всі права та ліцензії, надані Компанією відповідно до цієї Угоди, припиняють дію. (b) Клієнт повинен сплатити всі суми, які нараховані до сплати та є заборгованими згідно з цією Угодою, протягом тридцяти (30) днів після будь-якого розірвання або закінчення терміну дії цієї Угоди. (c) Зберігання та повернення Даних Клієнта. Після дати набрання чинності закінченням строку дії або припиненням цієї Угоди Компанія зберігає Дані Клієнта протягом тридцяти (30) днів («Період зберігання»), якщо Клієнт письмово не вимагатиме, щоб Компанія видалила Дані Клієнта до закінчення Періоду зберігання, і в такому випадку Компанія видаляє Дані Клієнта негайно після такої вимоги, а на запит — письмово підтверджує успішне видалення Даних Клієнта. У будь-який час до закінчення Періоду зберігання, за умови відсутності у Клієнта прострочених платіжних зобов'язань перед Компанією, Компанія на вимогу Клієнта надає Клієнту можливість завантажити всі Дані Клієнта, що зберігаються в Послугах підписки, у стандартному для галузі машинозчитуваному форматі. Після закінчення Періоду зберігання Компанія

Company will delete or destroy all copies of Customer Data in Company's systems or otherwise in Company's possession or control, except (i) where retention is required by applicable law, and (ii) for copies of Customer Data retained on backup media, which shall be deleted in accordance with Company's then-current back-up procedures. Notwithstanding the foregoing, upon Customer's written request submitted prior to the expiry of the Retention Period, Company shall extend the retention of Customer Data, subject to the Parties' mutual agreement, for a period not to exceed ninety (90) days from the effective date of expiration or termination, at Company's then-current reasonable rates. (d) If this Agreement is validly terminated by Customer pursuant to either of Sections 5.2, 7.2, 8.1 or 10.3 and Customer is in full compliance with all material terms and conditions of this Agreement, Company shall within ten (10) days following the effective date of such termination refund to Customer all subscription fees previously paid by Customer for the Subscription Services with respect to the then-remaining portion of any prepaid but unused Subscription Period. (e) If requested by a Party, the other Party shall promptly destroy or return to the requesting Party, as directed, all of the requesting Party's Confidential Information, and other materials of the requesting Party in such other Party's possession or under its control. Notwithstanding the foregoing, each Party shall be entitled to retain any records to the extent it has been advised in writing by counsel that such retention is required to comply with applicable Law or regulation. Any provision of this Agreement which, by its nature, would survive termination or expiration of this Agreement shall survive any such termination or expiration.	не має подальших зобов'язань зберігати будь-які Дані Клієнта, і Компанія видалить або знищить усі копії Даних Клієнта в системах Компанії або такі, що іншим чином перебувають у володінні чи під контролем Компанії, за винятком (i) випадків, коли зберігання вимагається чинним законодавством, та (ii) копій Даних Клієнта, що зберігаються на резервних носіях, які видаляються відповідно до діючих на той час процедур резервного копіювання Компанії. Незважаючи на вищевикладене, за письмовою вимогою Клієнта, поданою до закінчення Періоду зберігання, Компанія продовжує строк зберігання Даних Клієнта, за взаємною згодою Сторін, на строк, що не перевищує дев'яноста (90) днів з дати набрання чинності закінченням строку дії або припиненням, за діючими на той час обґрунтованими розцінками Компанії. (d) Якщо Клієнт правомірно розриває цю Угоду відповідно до Розділів 5.2, 7.2, 8.1 або 10.3 і Клієнт повністю дотримується всіх істотних положень і умов цієї Угоди, Компанія протягом десяти (10) днів після дати набуття чинності такого розірвання повертає Клієнту всі оплати за передплату, раніше сплачені Клієнтом за Послуги передплати, пропорційно частині будь-якого передплатеного, але невикористаного Періоду підписки, що залишився. (e) За запитом Сторони інша Сторона повинна негайно знищити або повернути запитуючій Стороні, відповідно до вказівок, усю Конфіденційну інформацію запитуючої Сторони та інші матеріали запитуючої Сторони, які знаходяться у володінні або під її контролем. Незважаючи на вищевикладене, кожна зі Сторін має право зберігати будь-які записи в тій мірі, в якій вона була письмово повідомлена радником, що таке зберігання є необхідним для дотримання чинного Законодавства чи підзаконного нормативного акта. Будь-яке положення цієї Угоди, яке за своїм характером залишатиметься в силі після припинення або закінчення терміну дії цієї Угоди, залишатиметься в силі після такого припинення або закінчення терміну дії.
11. Confidentiality.	11. Конфіденційність
11.1 Each Party that receives Confidential Information of the other Party agrees that, unless the disclosing Party gives its prior written authorization, it shall not: (a) use such Confidential Information other than for the purposes of this Agreement; or (b) disclose any such Confidential Information to any third Person except those directors, officers, employees, Consultants and agents of the receiving Party who are required to have such Confidential Information in order to carry out the purposes of this Agreement and who have signed a non-disclosure agreement or are otherwise bound by confidentiality obligations in substance similar to the provisions hereof. The receiving Party shall prevent the unauthorized use, disclosure, dissemination or publication of such Confidential Information using at least the same degree of care that the receiving Party uses to protect its own confidential information of a similar nature, but in no event less than a reasonable degree of care.	11.1 Кожна Сторона, яка отримує Конфіденційну інформацію іншої Сторони, погоджується з тим, що, якщо Сторона, яка її розкриває, не надає попереднього письмового дозволу, вона не повинна: (a) використовувати таку Конфіденційну інформацію для інших цілей, окрім як для цілей цієї Угоди; або (b) розкривати будь-яку таку Конфіденційну інформацію будь-якій третій Особі, за винятком тих директорів, посадових осіб, співробітників, консультантів та агентів Сторони-одержувача, які повинні мати таку Конфіденційну інформацію для виконання цілей цієї Угоди та які підписали угоду про нерозголошення або іншим чином пов'язані зобов'язаннями щодо конфіденційності, за змістом подібними до положень цієї Угоди. Сторона-одержувач має вживати заходів для запобігання несанкціонованому використанню, розголошенню, поширенню чи публікації такої Конфіденційної інформації, використовуючи принаймні такий самий ступінь обережності, який Сторона-одержувач використовує для захисту своєї власної конфіденційної інформації подібного характеру, але ні в якому разі не менше розумного.
11.2 The obligations of the Parties under Section 11.1 shall not apply to the extent of any disclosure required pursuant to a duly authorized subpoena, court order, or government authority, provided that the receiving Party has provided prompt notice and assistance to the disclosing Party prior to such disclosure, so that such Party may seek a	11.2 Зобов'язання Сторін відповідно до Розділу 11.1 не застосовуються до обсягу будь-якого розголошення, яке вимагається відповідно до повістки в суд, ухвали суду або державного органу, за умови, що Сторона-одержувач надала негайне повідомлення та допомогу Стороні, яка розкрила інформацію, до такого розголошення, щоб така

protective order or other appropriate remedy to protect against disclosure.	Сторона могла вимагати захисного припису або іншого відповідного засобу правового захисту для захисту від розголошення.
11.3 Any breach of the confidentiality obligations set forth in this Section 11 would constitute a material breach of this Agreement, which the breaching Party acknowledges would cause irreparable harm to the non-breaching Party, leaving it without an adequate remedy at Law. As such, any such breach shall entitle the non-breaching Party to injunctive relief in addition to all other remedies, without necessity of posting of a bond or other security in connection therewith. The preceding sentence is not intended, nor shall it be construed, to limit a Party's right to dispute the factual basis underlying any contention that it has committed any breach.	11.3 Будь-яке порушення зобов'язань щодо конфіденційності, викладених у цьому Розділі Error! Reference source not found., становитиме суттєве порушення цієї Угоди, яке, як визнає Сторона, що порушила, завдасть непоправної шкоди Стороні, яка не порушила, залишивши її без належного засобу правового захисту згідно з Законодавством. Таким чином, будь-яке таке порушення дає право Стороні, яка не порушує, на судову заборону на додаток до всіх інших засобів правового захисту, без необхідності внесення застави чи іншого забезпечення у зв'язку з цим. Попереднє речення не має на меті і не повинно тлумачитися як обмеження права Сторони оскаржувати фактичну підставу, яка лежить в основі будь-якого твердження про те, що вона вчинила будь-яке порушення.
11.4 This Section 11 will remain in effect during the term of this Agreement and for a period of five (5) years following termination or expiration of this Agreement for any reason, except with respect to any Confidential Information of Company contained in or constituting Company Software, for which this Section 11 will remain in effect indefinitely.	11.4 Цей Розділ Error! Reference source not found. залишатиметься чинним протягом терміну дії цієї Угоди та протягом п'яти (5) років після припинення або закінчення терміну дії цієї Угоди з будь-якої причини, за винятком будь-якої Конфіденційної інформації Компанії, що міститься в Програмному забезпеченні Компанії або становить його частину, для яких цей Розділ Error! Reference source not found. залишатиметься чинним на невизначений термін.
11.5 In the event that the provisions of this Section 11 are inconsistent with the provisions of any applicable non-disclosure (or comparable) agreement separately executed by the Parties, then the terms of this Section 11 shall govern with respect to Confidential Information disclosed in connection with the subject matter of this Agreement.	11.5 У випадку, якщо положення цього Розділу Error! Reference source not found. несумісні з положеннями будь-якої відповідної угоди про нерозголошення (або співставної угоди), окремо укладеної Сторонами, умови цього Розділу Error! Reference source not found. мають превалювати стосовно Конфіденційної інформації, розкритої у зв'язку з предметом цієї Угоди.
12. Proprietary Rights.	12. Майнові права
12.1 As between the Parties, all Intellectual Property Rights in and to any Customer Data and Customer Extensions are and shall remain the sole property of Customer and its Affiliates, as applicable, and Company shall acquire no right of ownership or use with respect thereto, except that Company and its Affiliates and their respective employees and agents shall have the right to reproduce, modify, use, host, transmit and display the same in connection with Company's provision of the Subscription Services and Support Services.	12.1 У відносинах між Сторонами всі Права інтелектуальної власності на будь-які Дані Клієнта та Налаштування Клієнта є та залишатимуться виключною власністю Клієнта та його Афілійованих осіб, як застосовне, і Компанія не набуває жодних прав власності чи використання щодо них, за винятком що Компанія та її Афілійовані особи та їхні відповідні співробітники та агенти мають право відтворювати, змінювати, використовувати, розміщувати, передавати та відображати вищенаведене у зв'язку з наданням Компанією Послуг підписки та Сервісів підтримки.
12.2 As between the Parties, all Intellectual Property Rights in and to the Company IP are and shall remain the sole property of Company and its Affiliates and their respective licensors, as applicable, and Customer shall acquire no right of ownership or use with respect to any Company IP except for the limited license right specified in Section 4 . Without limiting the foregoing, Customer acknowledges that the Company Software and SaaS Services and the inventions, know-how and methodology embodied therein are proprietary to, and are the valuable trade secrets of, Company and its Affiliates and licensors, as applicable, and that the Company Software constitutes Confidential Information of Company.	12.2 У стосунках між Сторонами всі Права інтелектуальної власності на ІВ Компанії є та залишатимуться виключною власністю Компанії та її Афілійованих осіб та їхніх відповідних ліцензіарів, як застосовне, і Клієнт не набуває жодних прав власності чи використання щодо будь-якої ІВ Компанії, за винятком обмеженого ліцензійного права, зазначеного в Розділі 4 . Не обмежуючи вищезазначене, Клієнт визнає, що Програмне забезпечення Компанії та Послуги SaaS, а також втілені в них винаходи, ноу-хау та методологія є власністю та є цінною комерційною таємницею, Компанії та її Афілійованих осіб і ліцензіарів, як застосовне, і що Програмне забезпечення Компанії є Конфіденційною інформацією Компанії.
12.3 Customer, Customer's Affiliates or Authorized Users may from time to time provide Company with suggestions, comments, recommendations and/or feedback regarding the SaaS Services and/or Company's related technologies ("Feedback"). Any and all Feedback is and shall be given entirely voluntarily and without compensation. As between the Parties, all Feedback shall be exclusively owned by	12.3 Клієнт, Афілійовані особи Клієнта або Авторизовані користувачі можуть час від часу надавати Компанії пропозиції, коментарі, рекомендації та/або відгуки щодо Послуг SaaS та/або пов'язаних технологій Компанії («Відгук»). Будь-який Відгук надається і повинен надаватись виключно добровільно та без будь-якої компенсації. У відносинах між Сторонами всі Відгуки

Company and Company shall be freely entitled to reproduce, prepare derivative works of, disclose to third Persons, display and perform (publicly or otherwise), sell, lease, license, distribute, and otherwise use and exploit any and all such Feedback, at its sole discretion, without obligation or liability of any kind to Customer or to any other Person.	належать виключно Компанії, і Компанія має право вільно відтворювати, створювати похідні роботи, розкривати третім Особам, демонструвати та виконувати (публічно чи іншим чином), продавати, здавати в оренду, ліцензувати, поширювати та іншим чином використовувати та використовувати будь-які та всі такі Відгуки на власний розсуд, без будь-яких зобов'язань чи відповідальності перед Клієнтом чи будь-якою іншою Особою.
13. <u>Force Majeure</u>. If either Party is unable to perform any obligation (excluding any payment obligation) under this Agreement because of any matter beyond that Party's reasonable control, such as any act of God, lightning, flood, exceptionally severe weather, fire, explosion, war, civil disorder, industrial disputes (whether or not involving employees of either Party), acts of local or central government or other competent authorities, problems with telecommunications providers, hostile network attacks, issues caused by Third Party Application or other events beyond a Party's reasonable control (each, a "<u>Force Majeure Event</u>"), that Party will have no liability (including any obligation to issue refunds or credits) to the other for such failure to perform; provided, however, that such Party shall resume performance promptly upon removal of the circumstances constituting the Force Majeure Event.	13. <u>Форс-мажор</u>. Якщо будь-яка зі Сторін не в змозі виконати будь-яке зобов'язання (за винятком будь-яких зобов'язань щодо оплати) за цією Угодою через будь-яку обставину, що виходить за межі розумного контролю цієї Сторони, наприклад будь-яке стихійне лихо, блискавка, повінь, надзвичайно суворя погода, пожежа, вибух, війна, цивільні заворушення, трудові суперечки (незалежно від того, чи стосуються співробітники будь-якої зі Сторін), дії місцевого чи центрального уряду чи інших компетентних органів, проблеми з телекомунікаційними провайдерами, ворожі мережеві атаки, проблеми, викликані Застосунком третьої особи або інші події поза розумним контролем Сторони (кожне з них є «<u>Форс-мажорними обставинами</u>»), ця Сторона не нестиме жодної відповідальності (включно з будь-яким зобов'язанням повернути кошти або надати сервісні кредити) перед іншою за таке невиконання; однак, за умови, що така Сторона повинна відновити виконання негайно після усунення обставин, що становлять Форс-мажор.
14. <u>Publicity</u>. Customer hereby grants Company the right to issue a press release announcing that Customer has become a customer of Company, and to reproduce and display Customer's name, logo and trademarks on Company's website and in brochures, social media and other marketing materials for the purpose of identifying Company's relationship with Customer. Except as provided in the preceding sentence, all media releases, public announcements and public disclosures by either Party relating to this Agreement or its subject matter shall require the mutual approval of the Parties.	14. <u>Публічність</u>. Цим Клієнт надає Компанії право опублікувати прес-реліз із повідомленням про те, що Клієнт став клієнтом Компанії, а також відтворювати та відображати ім'я, логотип і товарні знаки Клієнта на веб-сайті Компанії та в брошурах, соціальних мережах та інших маркетингових матеріалах з метою ідентифікації відносин Компанії з Клієнтом. За винятком випадків, передбачених у попередньому реченні, усі медіа-релізи, публічні оголошення та оприлюднення будь-якою зі Сторін, що стосуються цієї Угоди або її предмета, потребують взаємного схвалення Сторін.
15. <u>Additional Customer Representations and Covenants</u>. Customer shall, and shall ensure that its directors, officers, employees, agents and Affiliates, at all times (a) comply with all Laws applicable to this Agreement, Customer's performance of its obligations hereunder and use of the Subscription Services and (b) not engage in any activity involving the Subscription Services that violates any Law, including any Trade Restriction (as defined below), or may cause Company to violate any Law, including any Trade Restriction. Customer represents and warrants to Company, and covenants and agrees at all times, that none of it, its Authorized Users, owners, subsidiaries and its and their directors, officers, employees, agents and Affiliates is a person or entity designated in or subject to any Law, including Laws administered by the Office of Foreign Assets Control of the United States Department of the Treasury, the Export Administration Regulations administered by the United States Department of Commerce, or Laws administered by any other foreign, federal or state governmental authority, imposing economic sanctions or trade embargoes ("<u>Trade Restrictions</u>") against countries ("<u>Embargoed Countries</u>") and persons or entities ("<u>Embargoed Targets</u>"). Without limiting the foregoing, Customer is not and has never been an Embargoed Target, owned or controlled, in whole or in part, by an Embargoed Target, or conducted business in any Embargoed Country or with any Embargoed Target. Customer has not received or been offered any unlawful bribe, kickback, payment, gift or	15. <u>Додаткові заяви та запевнення Клієнта</u>. Клієнт зобов'язується та гарантує, що його директори, посадові особи, співробітники, агенти та Афілійовані особи завжди (а) дотримуються всього Законодавства, застосовного до цієї Угоди, виконання Клієнтом своїх зобов'язань за цією Угодою, і використання Послуг підписки та (b) не беруть участь у будь-якій діяльності, пов'язаній із Послугами підписки, яка порушує будь-яке Законодавство, у тому числі будь-які Торговельні обмеження (як визначено нижче), або може призвести до порушення Компанією будь-якого Законодавства, включно з будь-яким Торговельним обмеженням. Клієнт заявляє та гарантує Компанії, а також зобов'язується та погоджується в будь-який час, що ані він сам, а також жоден з його Авторизованих користувачів, власників, дочірніх компаній та їхні директори, посадові особи, співробітники, агенти та афілійовані особи не є фізичною чи юридичною особою, що зазначена або є предметом будь-якого Законодавства, включаючи Законодавство, яке адмініструється Управлінням контролю за іноземними активами Міністерства фінансів Сполучених Штатів, Положення про експортне управління, які застосовуються Міністерством торгівлі Сполучених Штатів, або Законодавство, яке застосовуються будь-якими іншими іноземними, федеральними чи державними органами влади, що встановлюють економічні санкції або торговельне ембарго («<u>Торговельні обмеження</u>») проти країн («<u>Країни, на які поширюється ембарго</u>») та фізичних чи

thing of value from any of Company, its subsidiaries or its or their directors, officers, employees or agents in connection with this Agreement.	юридичних осіб («Об'єкти, на які поширюється ембарго»). Не обмежуючи вищезазначене, Клієнт не є і ніколи не був Об'єктом, на якого поширюється ембарго, яким володіє або контролює, повністю чи частково, Об'єкт, на який поширюється ембарго, або вів бізнес у будь-якій країні, на яку поширюється ембарго, або з будь-яким Об'єктом, на який поширюється ембарго. Клієнт не отримував і не пропонував жодних незаконних хабарів, відкатів, платежів, подарунків чи цінних речей від Компанії, її дочірніх компаній або її чи їхніх директорів, посадових осіб, співробітників чи агентів у зв'язку з цією Угодою.
16. General Provisions.	16. Загальні положення
16.1 Company shall have the right to modify any of the terms or conditions of this Agreement from time to time, provided that no such modification shall take effect until the start of the next Subscription Period following Company's notice to Customer of such modification sent no later than sixty (60) days prior to the start of such Subscription Period. Customer's failure to object to such modification and/or opt out from autorenewal under the applicable Order Form terms (if any) within thirty (30) days after its receipt of such modification notice shall constitute Customer's acceptance of such modification. Except as set forth in this Section 16.1, no waiver or modification of any of the provisions of this Agreement shall be binding unless in writing and signed by a duly authorized representative of each Party. Any forbearance or delay on the part of either Party in enforcing any of its rights under this Agreement shall not be construed as a waiver of such right to enforce the same for such occurrence or any other occurrence.	16.1 Компанія має право час від часу змінювати будь-які умови цієї Угоди за умови, що такі зміни не набудуть чинності до початку наступного Періоду підписки після повідомлення Компанії Клієнту про такі зміни не пізніше ніж за шістьдесят (60) днів до початку такого Періоду підписки. Якщо Клієнт не надасть відмову проти такої зміни та/або не відмовиться від автоматичного поновлення згідно з умовами відповідної Форми Замовлення (за наявності) протягом тридцяти (30) днів після отримання такого повідомлення про зміну, це означатиме згоду Клієнта з такою зміною. За винятком випадків, викладених у цьому Розділі 16.1, жодна відмова або зміна будь-яких положень цієї Угоди не є обов'язковою, якщо вона не оформлена в письмовій формі та не підписана належним чином уповноваженим представником кожної зі Сторін. Будь-яке утримання від дії або затримка з боку будь-якої зі Сторін у забезпеченні виконання будь-яких своїх прав за цією Угодою не повинно тлумачитися як відмова від такого права примусово виконувати її у такому випадку чи будь-якому іншому випадку.
16.2 Neither Party shall assign or otherwise transfer this Agreement, or delegate any duty or assign or otherwise transfer any right hereunder, including by operation of Law, without the prior written consent of the other Party in each case. Notwithstanding the foregoing, Company may freely assign or otherwise transfer this Agreement without Customer's consent to any Affiliate or in connection with a merger, corporate reorganization or sale of all or substantially all of Company's business or assets to which this Agreement relates. Any purported assignment or transfer in contravention of this Section 16.2 shall be null and void <u>ab initio</u>. Subject to the foregoing, this Agreement will bind and inure to the benefit of the Parties and their respective permitted successors and permitted assigns.	16.2 Жодна зі Сторін не має права переуступати або іншим чином передавати цю Угоду, або делегувати будь-які обов'язки, переуступати або іншим чином передавати будь-які права за цією Угодою, у тому числі в силу Законодавства, без попередньої письмової згоди іншої Сторони в кожному конкретному випадку. Незважаючи на вищезазначене, Компанія може вільно переуступити або іншим чином передати цю Угоду без згоди Клієнта будь-якій Афілійованій особі або у зв'язку зі злиттям, корпоративною реорганізацією чи продажем усього чи практично всього бізнесу чи активів Компанії, яких стосується ця Угода. Будь-яка передбачувана переуступка або передача всупереч цьому Розділу 16.2 є недійсною з самого початку. Відповідно до вищевикладеного ця Угода буде обов'язковою та чинною на користь Сторін та їхніх відповідних правонаступників і вигодонабувачів.
16.3 Unless otherwise specified in this Agreement, any notice required or permitted to be sent under this Agreement shall be sent, in English, in writing, by certified mail (return receipt requested), overnight courier or personal delivery, to Company or to Customer at the addresses for notices set forth in the Order Form or as changed from time to time by notice. Such notices shall be effective when received.	16.3 Якщо інше не зазначено в цій Угоді, будь-яке повідомлення, яке вимагається або дозволяється надсилати згідно з цією Угодою, має бути надіслано англійською мовою, в письмовій формі рекомендованим листом (потрібна розписка про вручення), нічним кур'єром або особистою доставкою Компанії або Клієнту за адресами для повідомлень, зазначених у Формі Замовлення або за час від часу зміненими шляхом повідомлення адресами. Такі повідомлення набувають чинності після їх отримання.
16.4 If any one or more of the provisions of this Agreement are for any reason held to be invalid, illegal or unenforceable by a court of competent jurisdiction, the remaining provisions of this Agreement shall be unimpaired and shall remain in full force and effect, and the invalid, illegal or unenforceable provision(s) shall be replaced by a valid, legal and enforceable provision or provisions that comes	16.4 Якщо будь-яке одне або кілька положень цієї Угоди з будь-якої причини визнається судом компетентної юрисдикції недійсним, незаконним або таким, що не має сили, решта положень цієї Угоди залишаються без змін і в повній силі, а недійсне, незаконне або таке (такі), що не має законної сили, положення має (мають) бути замінені (замінені) дійсним, законним і таким, що має юридичну

closest to the intent of the Parties underlying the invalid, illegal or unenforceable provision(s).		силу, положенням, яке (які) найбільше відповідають намірам Сторін, що лежать в основі недійсного, незаконного або такого, що не має законної сили.	
16.5 The headings and other captions in this Agreement are for convenience only and shall not be used in interpreting, construing, or enforcing any of the terms of this Agreement. The words “including,” “include” and “includes,” and the phrases “by way of example,” “such as” and “for example” when used in this Agreement shall each be deemed to be followed by the words “without limitation.”		16.5 Заголовки та інші підзаголовки в цій Угоді наведені лише для зручності та не повинні використовуватися для тлумачення, роз'яснення або забезпечення виконання будь-яких умов цієї Угоди. Слова «включаючи», «включають» та «включає», а також фрази «як приклад», «такі як» і «наприклад», коли вони використовуються в цій Угоді, вважаються такими, що супроводжуються словами «без обмеження».	
16.6 This Agreement does not create or evidence a partnership, joint venture or any other fiduciary relationship between the Parties. The Parties are independent, and each has sole authority and control of the manner of, and is responsible for, its performance of this Agreement. Neither Party may create or incur any liability or obligation for or on behalf of the other Party, except as described in this Agreement.		16.6 Ця Угода не створює та не підтверджує партнерство, спільне підприємство чи будь-які інші довірчі відносини між Сторонами. Сторони є незалежними, кожна має повноваження та контроль за виконанням цієї Угоди та несе відповідальність за її виконання. Жодна зі Сторін не може створювати або брати на себе будь-яку відповідальність чи зобов'язання для іншої Сторони чи від її імені, за винятком випадків, описаних у цій Угоді.	
16.7 This Agreement constitutes the entire agreement between Parties with regard to the subject matter hereof and supersedes any and all previous communications, whether oral or written, as well as any previous memoranda of understanding and side letters between the Parties with respect to such subject matter. In the event of any conflict, discrepancy or inconsistency between an Order Form and this Agreement, the terms of the Order Form shall govern. Neither the course of conduct between Parties nor trade usage shall modify or alter this Agreement.		16.7 Ця Угода являє собою повну угоду між Сторонами щодо її предмета та замінює будь-які попередні перемовини, усні чи письмові, а також будь-які попередні меморандуми про взаєморозуміння та додаткові листи між Сторонами щодо такого предмета. У разі будь-якого конфлікту, розбіжності або невідповідності між Формою Замовлення та цією Угодою перевагу мають умови Форми Замовлення. Ані поведінка між Сторонами, ані торгові звичаї не змінюють цю Угоду.	
16.8 Any Order Form may be executed in counterparts, each of which shall be deemed an original, and all of which together shall constitute one and the same instrument. Any Order Form may be executed and delivered by facsimile or other electronic image transmission.		16.8 Будь-яка Форма Замовлення може бути оформлена в екземплярах, кожна з яких вважається оригіналом, і всі вони разом становлять один і той самий документ. Будь-яка Форма Замовлення може бути оформлена та доставлена за допомогою факсимільного зв'язку чи іншого електронного зображення.	
16.9 This Agreement shall be deemed executed between Customer and Company, as stated in the Order Form. Customer confirms that they have read, understood, and voluntarily agreed to the governing law and exclusive jurisdiction set forth in the table below, corresponding to the applicable Creatio entity. By signing the applicable Order Form, Customer acknowledges and confirms its informed consent to submit to the governing law and the exclusive jurisdiction of the courts specified below with respect to any dispute, claim, or controversy arising out of or in connection with this Agreement, including its existence, validity, interpretation, performance, breach, or termination, and waives any objection to such governing law or jurisdiction, including on the grounds of inconvenient forum or lack of personal jurisdiction.		16.9 Ця Угода вважається укладеною між Клієнтом і Компанією, як зазначено у Формі Замовлення. Клієнт підтверджує, що він прочитав, зрозумів і добровільно погодився із застосовним правом та виключною юрисдикцією, зазначеними в таблиці нижче, що відповідають відповідній юридичній особі Creatio. Підписуючи відповідну Форму Замовлення, Клієнт визнає та підтверджує свою поінформовану згоду на підпорядкування застосовному праву та виключній юрисдикції судів, зазначених нижче, щодо будь-якого спору, претензії чи розбіжності, що виникають з цієї Угоди або у зв'язку з нею, включно з її існуванням, дійсністю, тлумаченням, виконанням, порушенням або тлумаченням, і відмовляється від будь-яких заперечень щодо такого застосовного права чи юрисдикції, у тому числі з підстав незручного форуму або відсутності персональної юрисдикції.	
Creatio entity and governing Law.		Юридична особа Creatio та застосовне право.	
Creatio entity	Governing Law and courts with exclusive jurisdiction	Юридична особа Creatio	Застосовне право та суди з виключною юрисдикцією
Creatio Americas Inc.	State of Virginia, USA	Creatio Americas Inc.	Штат Вірджинія, США
Creatio Oceania PTY LTD	New South Wales, Australia	Creatio Oceania PTY LTD	Новий Південний Уельс, Австралія
Creatio EMEA LTD	Republic of Cyprus	Creatio EMEA LTD	Республіка Кіпр
Creatio Britain LTD	England and Wales	Creatio Britain LTD	Англія та Уельс
Creatio Europe sp. z o.o.	Republic of Poland	Creatio Europe sp. z o.o.	Республіка Польща
16.10 Additional Annexes applicable only to Customers in the EU. For compliance with the EU-specific Regulations, the EU Annex is available at www.creatio.com/legal and incorporated by reference into this Agreement.		16.10 Додаткові додатки, що застосовуються виключно до Клієнтів з ЄС. З метою дотримання спеціальних регламентів ЄС EU Додаток розміщено за адресою	

	www.creatio.com/legal та включено до цієї Угоди шляхом посилання.
16.11 In case of any discrepancies English version hereof shall prevail.	16.11 У випадку будь-яких розбіжностей, текст англійською мовою має переважне значення.

Annex 1 Service Level Agreement		Додаток 1 Положення про рівень обслуговування									
This Service Level Agreement (this “SLA”) forms part of the Master Subscription Agreement to which it is attached (the “Agreement”) and sets forth certain supplemental terms and conditions applicable to the availability of the Subscription Services. Unless otherwise defined herein, any capitalized terms defined in the Agreement and used herein will have the same meaning specified in the Agreement.		Це Положення про рівень обслуговування (цей «SLA») є частиною Генеральної угоди про підписку, до якої воно додається («Угода»), і встановлює певні додаткові умови, що стосуються доступності Послуг підписки. Якщо інше не визначено в цьому Положенні, будь-які терміни, написані з великої літери, визначені в Угоді та використані тут, матимуть таке ж значення, як зазначено в Угоді.									
Covered Services Unless otherwise specified in the applicable Order Form, this SLA applies to Customer's paid subscriptions to Subscription Services pursuant to an Order Form (“Covered Services”).		Покриті послуги Якщо інше не зазначено у відповідній Формі Замовлення, це Положення про рівень обслуговування застосовується до оплачених підписок Клієнта на Послуги підписки згідно з Формою Замовлення («Покриті послуги»).									
Availability of Covered Services Company shall use commercially reasonable efforts to ensure that the Covered Services will be available to Customer on a twenty-four hour, seven days a week (24x7) basis, for an average of 99.5% of the time within a given calendar quarter of Customer's paid subscription, subject to the exclusions set forth herein (the “Availability Commitment”).		Доступність Покритих послуг Компанія вживає комерційно обґрунтованих зусиль, щоб гарантувати, що Покриті послуги будуть доступні Клієнту цілодобово, сім днів на тиждень (24x7), в середньому 99,5% часу протягом певного календарного кварталу оплаченої Клієнтом підписки з урахуванням винятків, викладених у цьому Положенні («Зобов'язання щодо доступності»).									
SLA Credits If the availability for Covered Services for any calendar quarter falls below the Availability Commitment, Customer shall be entitled to a credit (“SLA Credit”) equal to a percentage of the paid subscription fees attributable to such calendar quarter, according to the following schedule and subject to the conditions set forth herein:		Кредити SLA Якщо доступність Покритих Послуг протягом будь-якого календарного кварталу падає нижче Зобов'язання щодо доступності, Клієнт має право на кредит («SLA Кредит»), що дорівнює відсотку від сплаченої плати за підписку, що відноситься до такого календарного кварталу, згідно з наведеним нижче графіком і згідно з умовами, викладеними тут:									
	<table><tr><th>Quarterly Availability/ Квартальна доступність</th><th>SLA Credit/ SLA Кредит</th></tr><tr><td>99% - 99.49%</td><td>10% of quarterly subscription fees/ кварталних оплат за підписку</td></tr><tr><td>95% - 98.99%</td><td>15% of quarterly subscription fees/ кварталних оплат за підписку</td></tr><tr><td>Less than 95%/ менше ніж 95%</td><td>20% of quarterly subscription fees/ кварталних оплат за підписку</td></tr></table>	Quarterly Availability/ Квартальна доступність	SLA Credit/ SLA Кредит	99% - 99.49%	10% of quarterly subscription fees/ кварталних оплат за підписку	95% - 98.99%	15% of quarterly subscription fees/ кварталних оплат за підписку	Less than 95%/ менше ніж 95%	20% of quarterly subscription fees/ кварталних оплат за підписку		
Quarterly Availability/ Квартальна доступність	SLA Credit/ SLA Кредит										
99% - 99.49%	10% of quarterly subscription fees/ кварталних оплат за підписку										
95% - 98.99%	15% of quarterly subscription fees/ кварталних оплат за підписку										
Less than 95%/ менше ніж 95%	20% of quarterly subscription fees/ кварталних оплат за підписку										
To be eligible for an SLA Credit, Customer is required to notify Company within three (3) business days following the occurrence of each applicable service disruption, by submitting a Support Request in accordance with the Support Services Annex. Any SLA Credit will be applied by Company against future payments due for the applicable Covered Services or, at Company's election (or if Company is unable to apply a SLA Credit against future payments), a refund.		Щоб мати право на отримання SLA Кредиту, Клієнт повинен повідомити Компанію протягом трьох (3) робочих днів після виникнення кожного відповідного збою в обслуговуванні, надіславши Запит на підтримку згідно з Додатком щодо сервісів підтримки. Будь-який SLA Кредит застосовуватиметься Компанією проти майбутніх платежів за відповідні Покриті послуги, або, за вибором Компанії (або якщо Компанія не може застосувати SLA Кредит проти майбутніх платежів), відшкодування.									
Allowable Maintenance and other Exclusions Company may provide maintenance on its hosting environment from time to time. Company reserves 10 hours per month for scheduled maintenance purposes and 8 hours per month for updates. Scheduled maintenance and updates will only be performed between 10 p.m. and 7 a.m. on business days, or between 8 p.m. and 7 a.m. on weekends and holidays, in each case based on the applicable deployment location time indicated at the bottom of this SLA. Under certain conditions, Company may need to perform urgent or emergency preventative maintenance, such as installing security patches. In such cases, Company may not be able to provide advance notice. Service disruptions due to scheduled or emergency maintenance and updates are referred to herein as “Allowable Maintenance.”		Дозволене Технічне обслуговування та інші винятки Час від часу Компанія може надавати Технічне обслуговування свого хостинг-середовища. Компанія резервує 10 годин на місяць для цілей планового Технічного обслуговування та 8 годин на місяць для оновлень. Планове технічне обслуговування та оновлення виконуватимуться лише між 22:00 та 7:00 у робочі дні або між 20:00 та 7:00 у вихідні та святкові дні, у кожному випадку на основі часу відповідного місця розгортання, зазначеного внизу цього Положення про рівень обслуговування. За певних умов Компанії може знадобитися виконати термінове або екстрене профілактичне Технічне обслуговування, наприклад установку патчів безпеки. У таких випадках Компанія може бути не в змозі надати попереднє повідомлення.									

	Збої в обслуговуванні внаслідок планового або екстреного Технічного обслуговування й оновлень тут називаються «Дозволенням Технічним обслуговуванням».	
The Availability Commitment will not apply, and Customer shall not be entitled to any SLA Credits or other remedies hereunder, with respect to service disruptions attributable to Allowable Maintenance, Force Majeure Events, Customer's use of encryption protocols below Supported Encryption Protocols, or any actions or inactions on Customer's part (unless undertaken at Company's express direction).	Зобов'язання щодо доступності не застосовуватимуться, і Клієнт не матиме права на будь-які кредити за Положенням про рівень обслуговування або на інші засоби правового захисту за цією Угодою стосовно збоїв у обслуговуванні, пов'язаних із Дозволенням Технічним обслуговуванням, форс-мажорними обставинами, використанням Клієнтом протоколів шифрування, нижчих за Підтримувані протоколи шифрування, або будь-якими діями чи бездіяльністю з боку Клієнта (якщо вони не здійснюються за прямою вказівкою Компанії).	
Supported Encryption Protocols The Subscription Services require connections secured with Transport Layer Security (TLS) version 1.2 or higher, utilizing a cipher suite as recommended by Company for secure connections in the respective Documentation. Customer is responsible for ensuring that its own infrastructure, browsers and client systems support such protocols.	Підтримувані протоколи шифрування Послуги підписки вимагають з'єднань, захищених протоколом Transport Layer Security (TLS) версії 1.2 або вище, з використанням набору шифрів, рекомендованого Компанією для захищених з'єднань у відповідній Документації. Клієнт несе відповідальність за забезпечення підтримки таких протоколів власною інфраструктурою, браузерами та клієнтськими системами.	
Exclusive Remedies Customer's rights and remedies specified in this SLA set forth Customer's sole and exclusive remedies, and Company's sole and exclusive obligations, arising from or related to any failure to meet the Availability Commitment.	Виключні засоби захисту Права Клієнта та засоби правового захисту, зазначені в цьому Положенні про рівень обслуговування, визначають єдині та виключні засоби правового захисту Клієнта, а також єдині та виключні зобов'язання Компанії, що впливають або пов'язані з будь-яким недотриманням Зобов'язання щодо доступності.	
Location/ Локація	Maintenance window Start (ET Time Zone)/ Вікно для Технічного обслуговування Старт (Північноамериканський східний час)	Maintenance window End (ET Time Zone)/ Вікно для Технічного обслуговування Закінчення (Північноамериканський східний час)
USA, Virginia/ США, Вірджинія	22:00	7:00
Europe, Ireland/ Європа, Ірландія	18:00	2:00
Australia/ Австралія	6:00	15:00
Canada/ Канада	22:00	7:00
Singapore/ Сінгапур	9:00	18:00
USA, California/ США, Каліфорнія	1:00	10:00
UK, London/ Велика Британія, Лондон	15:00	2:00

Annex 2 Support Policy – SaaS Services	Додаток 2 Політика підтримки – SaaS послуги
INTRODUCTION This Support Policy forms part of the Master Subscription Agreement to which it is attached (the “<u>Agreement</u>”) and sets forth certain supplemental terms and conditions applicable to Company’s provision of maintenance and support services with respect to the Subscription Services (“<u>Support Services</u>”). Unless otherwise defined herein, any capitalized terms defined in the Agreement and used herein will have the same meaning specified in the Agreement.	ВСТУП Ця Політика підтримки є частиною Генеральної угоди про підписку, до якої вона додається («<u>Угода</u>»), і встановлює певні додаткові умови, що застосовуються до надання Компанією сервісів з технічного обслуговування та підтримки щодо Послуг підписки («<u>Сервіси підтримки</u>»). Якщо інше не визначено в цій Угоді, будь-які терміни, написані з великої літери, визначені в Угоді та використані тут, матимуть таке ж значення, як зазначено в Угоді.
SUPPORT SERVICES During the Subscription Period Customer may purchase with respect to the Subscription Services “basic” “business” or “premium” level support (“Basic Support”, “Business Support” or “Premium Support”) via an Order Form for an additional fee. Support Services shall only be provided to Customer-designated employees or Consultant(s) who have both (i) completed and passed Company’s applicable training courses with respect to the use of the Subscription Services available through the https://academy.creatio.com website and (ii) been identified as a Customer Designated Representative in an Order Form or by email notification from Customer to support@creatio.com (the “<u>Customer Designated Representatives</u>”). Customer may change the Customer Designated Representative by email notification to support@creatio.com. Other Authorized Users shall use the Documentation and rely on the Customer Designated Representatives for their support.	СЕРВІСИ ПІДТРИМКИ Протягом Періоду підписки Клієнт може придбати для Послуг підписки підтримку «basic», «business» або «premium» рівня («Basic Support», «Business Support» або «Premium Support») через Форму Замовлення за додаткову плату. Сервіси підтримки надаються лише авторизованим Клієнтом працівникам або Консультантам, які (i) завершили та пройшли відповідні навчальні курси Компанії щодо використання Послуг підписки, доступних через веб-сайт https://academy.creatio.com та (ii) визначені як Уповноважені Представники Клієнта у Формі Замовлення або в сповіщенні електронною поштою від Клієнта на адресу support@creatio.com («<u>Уповноважені Представники Клієнта</u>»). Клієнт може змінити Уповноваженого представника, надіславши сповіщення електронною поштою на support@creatio.com. Інші Авторизовані користувачі повинні використовувати Документацію та покладатися на підтримку Уповноважених представників Клієнта.
Consultations for citizen developers on business process management and system interface and business logic are limited to up to 5 cases per year for Basic Support level. The following Services may be provided upon Customer’s request: - Early bird release testing prior to the production update which allows Customer to test new release functionality and customizations in the updated sandbox (available for Business Support and Premium Support); - Individual updates schedule which allows Customer to set individual intervals for website updates within one major release version (available for Premium Support only); - Quarterly activity report (available for Business Support and Premium Support).	Консультації для «citizen developers» (власні розробники Клієнта) щодо управління бізнес-процесами та системного інтерфейсу та бізнес-логіки обмежені до 5 випадків на рік для базового рівня підтримки. За бажанням Клієнта можуть бути надані такі послуги: - Раннє тестування релізу перед робочим оновленням, яке дозволяє Клієнту перевірити нові функції релізу та налаштування в оновленому тестовому середовищі (доступно для Business Support та Premium Support); - Індивідуальний розклад оновлень, який дозволяє Клієнту встановлювати індивідуальні інтервали для оновлень веб-сайту в одній основній версії релізу (доступно лише для Premium Support); - Квартальний звіт про активність (доступний для Business Support і Premium Support).
Company will use commercially reasonable efforts to resolve any Error reported to Company by Customer in accordance with the Support Request procedures set forth below, with fully documented and reproducible examples of the reported problem. If Customer has purchased Premium Support, Company shall also provide Development Support, subject to the limitations set forth herein. “<u>Development Support</u>” means technical assistance in support of Customer’s development of Customer Extensions for selecting the best possible solution or approach to resolving a specific business task using the development tools included in the Subscription Services, to the extent offered by Company to its Development Support customers generally. For the avoidance of doubt,	Компанія вживатиме комерційно обґрунтованих зусиль для вирішення будь-якої Помилки, про яку повідомляє Компанію Клієнт, відповідно до процедур Запиту на підтримку, викладених нижче, із повністю задокументованими та відтворюваними прикладами повідомленої проблеми. Якщо Клієнт придбав Premium Support, Компанія також надає Підтримку Розробки з урахуванням обмежень, викладених у цьому документі. «<u>Підтримка Розробки</u>» означає технічну допомогу в підтримці розробки Клієнтом Налаштувань Клієнта для вибору найкращого можливого рішення або підходу до вирішення конкретного бізнес-завдання за допомогою інструментів розробки, включених до Послуг підписки, у тій мірі, яку пропонує

Development Support does not include actual development work, such as the writing or debugging of code, or any other services for which Company generally requires customers to separately contract for Professional Services. Development Support shall only be provided to Customer Designated Representatives who have passed Company's developer certification process through the https://academy.creatio.com website with Advanced level of such certification score to be not less than 85%.		Компанія своїм клієнтам Підтримки Розробки загалом. Щоб уникнути сумнівів, Підтримка Розробки не включає фактичну роботу з розробки, таку як написання чи налагодження коду, або будь-які інші послуги, для яких Компанія зазвичай вимагає від клієнтів окремого контракту на Професійні Послуги. Підтримка Розробки надається лише Уповноваженим представникам Клієнта, які пройшли процес сертифікації розробника Компанії на веб-сайті https://academy.creatio.com з оцінкою Просунутого рівня такої сертифікації не нижче 85%.							
Notwithstanding anything to the contrary contained herein, the following shall be excluded from the scope of the Support Services, except to the extent otherwise agreed by the Parties in writing (such as, pursuant to a Statement of Work): (a) Any issue which, following investigation by Company, is determined not to be an Error in the Subscription Services, including issues related to third party software products or the failure to operate the Subscription Services in accordance with its Documentation; (b) Any issue related to software or services for which Company does not provide support and maintenance services to its customer base generally, including issues related to applications, connectors, add-ons, templates or other materials available via the Creatio Marketplace; (c) Any issue related to Customer Extensions, except to the limited extent set forth above in connection with Development Support; (d) Any Professional Services; (e) Any issue related to software or services of previous major release version (by way of example, Company ceases to provide Support Services for 7.15.x software major release version once 7.17.0 is available).		Незважаючи на будь-що протилежне, що міститься в цьому документі, наведене нижче буде виключено зі сфери Сервісів підтримки, за винятком випадків, коли інше погоджено Сторонами письмово (наприклад, відповідно до Технічного завдання): (a) Будь-яка проблема, яка після розслідування Компанією буде визначена не як Помилка в Послугах підписки, включно з проблемами, пов'язаними з програмними продуктами третіх осіб або використанні Послуг підписки не у відповідності до Документації; (b) Будь-яка проблема, пов'язана з програмним забезпеченням або послугами, для яких Компанія не надає сервіси підтримки та технічного обслуговування для своєї клієнтської бази в цілому, включаючи проблеми, пов'язані з програмами, конекторами, доповненнями, шаблонами чи іншими матеріалами, доступними через Creatio Marketplace; (c) Будь-яка проблема, пов'язана з Налаштуваннями Клієнта, за винятком обмеженого обсягу, зазначеного вище у зв'язку з Підтримкою Розробки; (d) Будь-які Професійні Послуги; (e) Будь-яка проблема, пов'язана з програмним забезпеченням або послугами попередньої основної версії (наприклад, Компанія припиняє надання Сервісів підтримки для основної версії програмного забезпечення 7.15.x, щойно стане доступною версія 7.17.0).							
Customer shall cooperate fully with Company in Company's provision of the Support Services, including by providing Company, in a timely fashion, with such assistance and access to such Customer premises, systems, personnel and information, each as shall be reasonably required for the performance by Company of the Support Services.		Клієнт повністю співпрацює з Компанією в наданні Компанією Сервісів підтримки, в тому числі шляхом своєчасного надання Компанії такої допомоги та доступу до таких приміщень Клієнта, систем, персоналу та інформації, які обґрунтовано необхідні для надання Компанією Сервісів підтримки.							
SUPPORT SLAs With respect to Errors properly reported by Customer in accordance with the terms of this Support Policy, Company will use commercially reasonable efforts to adhere to the response target timelines specified in the table below:		SLA ПІДТРИМКИ Щодо Помилки, про які Клієнт належним чином повідомив згідно з умовами цієї Політики підтримки, Компанія вживатиме комерційно обґрунтованих зусиль для дотримання цільових термінів реакції, зазначених у таблиці нижче:							
	<table><tr><th>Basic</th><th>Business</th><th>Premium</th></tr><tr><td>9 a.m. – 6 p.m. Monday – Friday/ Понеділок – П'ятниця</td><td>9 a.m. – 6 p.m. Monday – Sunday/ Понеділок – Неділя</td><td>24x7</td></tr></table>	Basic	Business	Premium	9 a.m. – 6 p.m. Monday – Friday/ Понеділок – П'ятниця	9 a.m. – 6 p.m. Monday – Sunday/ Понеділок – Неділя	24x7		
Basic	Business	Premium							
9 a.m. – 6 p.m. Monday – Friday/ Понеділок – П'ятниця	9 a.m. – 6 p.m. Monday – Sunday/ Понеділок – Неділя	24x7							
Critical Severity Errors/ Помилки критичного рівня серйозності Initial response within/ Початкова реакція в межах	<table><tr><td>4 business hours/ 4 робочих години</td><td>1 business hour/ 1 робоча година</td><td>30 minutes/ 30 хвилин</td></tr></table>	4 business hours/ 4 робочих години	1 business hour/ 1 робоча година	30 minutes/ 30 хвилин					
4 business hours/ 4 робочих години	1 business hour/ 1 робоча година	30 minutes/ 30 хвилин							
High Severity Errors/ Помилки високого рівня серйозності									

Initial response within/ Початкова реакція в межах	8 business hours/ 8 робочих годин	4 business hours/ 4 робочих години	2 hours/ 2 години
Medium Severity Errors/ Помилки середнього рівня серйозності			
Initial response within/ Початкова реакція в межах	8 business hours/ 8 робочих годин	4 business hours/ 4 робочих години	2 hours/ 2 години
Number of maximum Customer Designated Representatives allowed/ Максимально дозволена кількість Уповноважених осіб Клієнта	2	5	15
The specific hours during which Customer is entitled to Support Services ("Support Hours") are as specified above and are based on Company's standard business hours, excluding Saturdays, Sundays and any holiday observed by Company. All response time periods are measured starting from the first Support Hour following the reporting of an Error, and are tolled during all periods outside of the Support Hours.		Конкретні години, протягом яких Клієнт має право на Сервіси підтримки («Години Підтримки»), вказані вище та базуються на стандартних робочих годинах Компанії, за винятком суботи, неділі та будь-яких святкових днів, яких дотримується Компанія. Усі періоди часу реакції вимірюються, починаючи з першої Години Підтримки після повідомлення про Помилку, і підлягають оплаті протягом усіх періодів поза Годинами Підтримки.	
If Customer has purchased Premium Support, Company will use commercially reasonable efforts, in addition to the response target timelines specified above, to adhere to the resolution target timelines specified in the table below:		Якщо Клієнт придбав Premium Support, Компанія вживатиме комерційно обґрунтованих зусиль, окрім цільових термінів відповіді, зазначених вище, щоб дотримуватись цільових термінів вирішення, зазначених у таблиці нижче:	
Errors Severity level/ Рівень серйозності Помилки	Response time/ Час реакції	Resolution time/ Час вирішення	Resolution procedure/ Процедура вирішення
Critical/ Критичний	30 minutes/ 30 хвилин	2 hours/ 2 години	Error is fully resolved, or a temporary solution or workaround has been provided that has the effect of reducing the severity level below Critical/ Помилку повністю усунено або надано тимчасове рішення чи обхідний шлях, який знижує рівень серйозності нижче Критичного
High/ Високий	2 hours/ 2 години	2 business days/ 2 робочих дні	Error is fully resolved, or a temporary solution or workaround has been provided that has the effect of reducing the severity level below High/ Помилку повністю усунено або надано тимчасове рішення чи обхідний шлях, який знижує рівень серйозності нижче Високого
Medium/ Середній	2 hours/ 2 години	10 business days/ 10 робочих днів	Error is fully resolved, or a temporary solution or workaround has been provided/ Помилка повністю усунена, або надано тимчасове рішення чи обхідний шлях
As used in this Support Policy: • "Error" means any verifiable and reproducible bug, error or similar functional problem with the Subscription Services that prevents the Subscription Services from functioning substantially in accordance with the applicable Documentation; • "Critical Severity Error" means an Error that causes complete or significant loss of essential functionality of the Subscription Services; • "High Severity Error" means an Error that causes significant loss of functionality of the Subscription Services, but where essential functionality is still available (which may be through a temporary solution or workaround); and • "Medium Severity Error" means any Error other than a Critical Severity Error or High Severity Error.		В цій Політиці підтримки використовуються такі дефініції: • «Помилка» означає будь-яку перевірену та відтворювану помилку, дефект чи подібну функціональну проблему з Послугами підписки, яка заважає Послугам підписки функціонувати в основному відповідно до застосовної Документації; • «Помилка критичного рівня серйозності» означає помилку, яка спричиняє повну або значну втрату основних функціональних можливостей Послуг підписки; • «Помилка високого рівня серйозності» означає помилку, яка спричиняє значну втрату функціональності Послуг підписки, але де основні функції все ще доступні (що може бути забезпечене через тимчасове рішення або обхідний шлях); і • «Помилка середнього рівня серйозності» означає будь-яку помилку, окрім Критичної або Високої серйозності.	
If Customer has purchased Premium Support, Company will:		Якщо Клієнт придбав Premium Support, Компанія:	

- provide possibility to change Errors Severity level (but only for cases registered via the self-service portal); - make available individual additional monitoring 24/7 which enables additional monitoring for the production websites and allows Support team to predict and control any performance malfunctions; - make available individual update scenarios with respect to the system customizations that are compatible with all the modifications on the software (subject to provision by Customer of the anonymized database to Support team). Unless otherwise specified in the Agreement, this Support Policy sets forth Company's sole obligations, and Customer's exclusive remedies, in connection with any Error.	- надає можливість змінювати Рівень критичності Помилки (але лише для випадків, зареєстрованих через портал самообслуговування); - робить доступним індивідуальний додатковий моніторинг 24/7, який уможливує додатковий моніторинг для виробничих веб-сайтів і дозволяє команді Підтримки передбачати та контролювати будь-які збої в роботі; - робить доступними індивідуальні сценарії оновлення щодо налаштувань системи, які сумісні з усіма модифікаціями програмного забезпечення (за умови надання Клієнтом анонімної бази даних команді Підтримки). Якщо інше не зазначено в Угоді, ця Політика підтримки встановлює виключні зобов'язання Компанії та виключні засоби правового захисту Клієнта у зв'язку з будь-якою Помилкою.
SUBMITTING A SUPPORT REQUEST Prior to submitting an Error report or other request for Support Services (each, a "<u>Support Request</u>"), a Customer Designated Representative is expected to consult the relevant Documentation and the Knowledge Base/Community Portal located at https://success.creatio.com. If the Customer Designated Representative is unable to resolve the issue by referencing the Documentation and Knowledge Base/Community Portal, then the Customer Designated Representative may submit a Support Request to the Company service center via the support portal at https://success.creatio.com, by e-mail to support@creatio.com or, if Customer has purchased Business Support or Premium Support, by telephone or via live screen sharing (meaning remote connection service for analyzing the case, collecting the diagnostics information and possible case resolution). For Support Requests that Customer considers urgent, the Customer Designated Representative shall promptly notify Company by email at support@creatio.com to confirm Company's receipt of the Support Request.	ПОДАЧА ЗАПИТУ НА ПІДТРИМКУ Перш ніж подавати Звіт про помилку чи інший запит на надання Сервісів підтримки (кожен з них — «<u>Запит на підтримку</u>»), Уповноважений представник Клієнта повинен ознайомитися з відповідною Документацією та Базою знань/Community порталом, розташованими за посиланням https://success.creatio.com. Якщо Уповноважений представник Клієнта не може вирішити проблему, звернувшись до Документації та Базы знань/Community порталу, тоді Уповноважений представник Клієнта може подати Запит на підтримку до Центру Підтримки Компанії через портал підтримки за посиланням https://success.creatio.com, електронною поштою за адресою support@creatio.com або, якщо Клієнт придбав Business Support або Premium Support, по телефону або за допомогою демонстрації екрана в реальному часі (це означає службу віддаленого підключення для аналізу випадку, збору діагностичної інформації та можливого вирішення проблеми). Для Запитів на підтримку, які Клієнт вважає терміновими, Уповноважений представник Клієнта повинен негайно повідомити Компанію електронною поштою на support@creatio.com, щоб підтвердити отримання Компанією Запиту на підтримку.
When submitting a Support Request, the Customer Designated Representative must furnish Company with all information and assistance needed by Company to address the reported issue, including by promptly furnishing sample input and output, providing assistance in isolating and reproducing the suspected Error, performing diagnostics and tests requested by Company, and carrying out any required remedial tasks requested by Company.	Подаючи Запит на підтримку, Уповноважений представник Клієнта повинен надати Компанії всю інформацію та допомогу, необхідну Компанії для вирішення повідомленої проблеми, зокрема шляхом швидкого надання зразків вхідних і вихідних даних, надання допомоги щодо ізоляції та відтворення ймовірної помилки, проведення діагностики та тестування на вимогу Компанії, а також виконання будь-яких необхідних заходів з усунення несправностей на вимогу Компанії.
No Support Request may be initiated by a Customer Designated Representative directly to any Company engineering or professional services personnel or otherwise bypass the Company support service center. This includes all telephone, fax, or e-mail contact of any kind on any subject. Company's support service center personnel will be solely responsible for determining if and when any Support Request should be referred to other Company engineering or professional services personnel.	Жоден Запит на підтримку не може бути ініційований Уповноваженим представником Клієнта безпосередньо будь-якому інженерно-технічному або професійному персоналу Компанії або іншим чином в обхід Центру Підтримки Компанії. Обмеження включає будь-які контакти по телефону, факсу чи електронною поштою з будь-якої теми. Персонал Центру Підтримки Компанії несе виключну відповідальність за визначення того, чи слід і коли будь-який Запит на підтримку передавати іншим інженерно-технічним або професійним службам персоналу Компанії.