

# Соглашение об уровне обслуживания

## (Стандартная версия)

---

### Содержание

I-	Преамбула .....	2
1 -	Определения .....	2
2 -	Общая область действия и задачи .....	3
1	Область действия .....	3
2	Заинтересованные лица .....	3
3	Задачи .....	3
II-	Обязательства .....	4
1 -	Лицензиат .....	4
2 -	Местный представитель Лицензиара .....	4
3 -	Лицензиар .....	4
4 -	Конфиденциальность .....	5
III-	Сведения об услугах .....	6
1 -	Область действия .....	6
1.1	Включенные и исключенные услуги Сопровождения .....	6
1.2	Срок действия .....	6
1.3	Определение Инцидента .....	7
2 -	Управление услугами .....	7
2.1	Услуги Сопровождения Программного продукта .....	7
2.2	Обновления и повышения версии .....	7
3 -	Услуги поддержки .....	8
3.1	Предмет .....	8
3.2	Средства .....	8
3.3	Классификация .....	8
3.4	Отчетность .....	9
3.5	Разрешение проблем .....	10

# I- Преамбула

---

## 1 - Определения

*Определения всех написанных с заглавной буквы слов, которые отсутствуют в настоящем документе, приведены в Лицензионном соглашении с конечным пользователем (EULA).*

**«Соглашение»** — настоящее Соглашение об уровне обслуживания (SLA).

**«Текущий выпуск»** — последний Выпуск, переданный или доставленный Лицензиатам.

**«Инцидент»** — любой незапланированный перебой в работе, неправильное функционирование или снижение качества обычного функционирования Программного продукта, причиной которого является исключительно Программный продукт. Существенное несоответствие Документации также может быть определено как «Инцидент».

**«Опытный пользователь»** — пользователь, который успешно прошел углубленный курс подготовки или обладает сравнимой квалификацией и регулярно посещает мероприятия по повышению квалификации.

**«Основной пользователь»:** Опытный пользователь, уполномоченный Лицензиатом подавать отчеты об Инцидентах.

**«Проблема»:** вопрос Лицензиата, запрос необходимой информации или Инцидент, зарегистрированный Местным представителем Лицензиара или агентом последнего.

**«Выпуск»:** каждая полная коммерческая версия Программного продукта, которая является усовершенствованием предыдущей версии (Выпуска) того же Программного продукта.

**«Ответ»:** первоначальный ответ Местного представителя Лицензиара или агента последнего на Инцидент, заявленный Лицензиатом, в котором может подтверждаться получение Запроса поддержки или ответ на Инцидент, включая характер или причину соответствующего Инцидента.

**«Разрешение» (проблемы):** последний этап устранения Инцидента, который может включать доставку Обходного решения или установку решения Сопровождения программного обеспечения, которое устраняет Проблему; либо (если предыдущие решения неприменимы, несмотря на обоснованные усилия) Лицензиат должен получить по запросу объяснение. Инцидент, к которому было применено окончательное Разрешение, обозначается как «Закрытый».

**«Сопровождение программного обеспечения»:** изменение Программного продукта для исправления Инцидента, регулировки или исправления производительности или других атрибутов.

**«Заинтересованное лицо»:** лицо, принимающее участие, на определенных этапах и в определенном объеме, в процессах, описанных в настоящем Соглашении об уровне обслуживания.

**«Техническая поддержка»:** предоставление Опытным пользователям базовой информации о том, как следует использовать Программный продукт при возникновении Проблем или Инцидентов. Это понятие не включает обучение, индивидуальную настройку и прочие услуги поддержки, а также не применяется к вопросам, касающимся исключительно операционных систем, оборудования или каких-либо других программ, выполняемых на оборудовании Лицензиата.

**«Техническая помощь»:** предназначена для предоставления Опытным пользователям дополнительных, более глубоких консультаций и инженерной поддержки в случае возникновения конкретных трудностей при обычном использовании Программного продукта, например индивидуальная настройка бизнес-процессов, настройка параметров сетки или моделей либо изменение построенных моделей.

**«Обходное решение»:** методика или информация, позволяющая сократить отрицательное влияние Инцидентов на работу Программного продукта. Оно может не восстанавливать Программный продукт полностью до уровня существенного соответствия его Документации.

## 2 - Общая область действия и задачи

### 1 Область действия

Настоящее Соглашение представляет собой Соглашение об уровне обслуживания, заключенное между Лицензиатом и Лицензиаром (Местным представителем компании ESI, действующим от ее лица) для предоставления услуг поддержки и сопровождения Программного продукта.

Лицензиар назначит, в случае если Лицензия на Программный продукт предоставляется для нескольких стран, ближайшего компетентного Местного представителя ESI и сообщит (если это не было сделано ранее в предыдущем коммерческом предложении) Лицензиату соответствующее имя (имена), адрес (адреса) и контактную информацию.

Поддержка и обеспечение устойчивой работы Программного продукта не включает обучение, индивидуальную настройку или Техническую помощь для решения конкретных трудностей, с которыми может сталкиваться Лицензиат. Дополнительные услуги, например любые индивидуальные настройки бизнес-процессов или помощь, связанная с построением или изменением моделей, будет считаться дополнительной Технической помощью, для предоставления которой потребуются отдельное коммерческое соглашение с Лицензиатом.

Поддержка и обеспечение устойчивой работы Программного продукта не включает ответы на вопросы, касающиеся исключительно операционных систем, оборудования или каких-либо других программ, выполняемых на оборудовании Лицензиата.

### 2 Заинтересованные лица

Лицензиар или Местный представитель Лицензиара и Лицензиат(ы) являются **основными Заинтересованными лицами** в связи с настоящим Соглашением. В случае лицензии для глобальной сети (WAN) может привлекаться несколько Местных представителей Лицензиара, в зависимости от области действия контракта.

Возможны **дополнительные Заинтересованные лица** в связи с настоящим Соглашением SLA, поскольку:

- Лицензиар является холдинговой компанией с аффилированными лицами по всему миру, специализирующимися в различных сферах.
- Разработчики Программного продукта могут работать на аффилированных лиц Лицензиара или на третьих лиц, чьи продукты публикуются Лицензиаром.

Исчерпывающий список лиц, связанных с соответствующим Инцидентом, можно получить у Лицензиара, подав письменный запрос.

### 3 Задачи

Задачи настоящего Соглашения:

- Предоставление четкого эталона распределения услуг, отчетности, ролей и обязанностей.
- Изложение четкого, сжатого и количественного описания услуг, предоставляемых Лицензиату.

## II- Обязательства

---

### 1 - Лицензиат

Обязательства Лицензиата включают следующее:

- Оплата в согласованные сроки всех сборов, связанных с услугами, охватываемыми настоящим Соглашением SLA, если эти сборы не были уже включены в лицензионные сборы.
  - o В случаях, когда Лицензиату было предоставлено несколько экземпляров одинакового Программного продукта, сборы за услуги должны оплачиваться за все экземпляры.
- Передача Местному представителю Лицензиара данных обо всех назначенных Основных пользователях, предварительно или не позднее момента доставки Лицензионных ключей, и последующее обновление этих данных, в соответствующих случаях, незамедлительно при возникновении каких-либо изменений.
- Обеспечение обоснованной доступности указанных выше Основных пользователей при разрешении Проблем.
- Обеспечение того, что все Основные пользователи, обращающиеся за технической поддержкой, являются Опытными пользователями. Местный представитель Лицензиара или Лицензиар могут отказаться от предоставления Технической поддержки пользователям, которые не являются Опытными пользователями, если затраченное время не будет оплачено как дополнительная Техническая помощь.
- Сообщение обо всех обнаруженных Инцидентах в Программном обеспечении Лицензиару через Местного представителя Лицензиара.

### 2 - Местный представитель Лицензиара

Обязательства Местного представителя Лицензиара включают следующее:

- Определение «начального пункта обращения» и четкое информирование Лицензиата об этом в письменной форме, предварительно или не позднее момента доставки Лицензионных ключей; «начальный пункт обращения» должен быть указан в соответствующем сообщении электронной почты.
- Выполнение сроков Ответа в соответствии с Уровнем серьезности каких-либо Инцидентов и, при необходимости, оперативное информирование Лицензиата о признаках возможной задержки в реагировании на Инцидент или разрешении Инцидента.
- Доставка Обходного решения, если оно существует, которое может сократить отрицательное влияние соответствующего Инцидента.
- Надлежащее уведомление Лицензиата о каждом запланированном Выпуске Программного продукта и запланированном Сопровождении Программного продукта на клиентском портале ESI. Вся информация, связанная с клиентским порталом ESI, будет предоставлена не позднее момента доставки Лицензионных ключей.

Приведенные выше обязательства являются «обязательствами действия», когда они связаны таким образом с условиями обслуживания (примеры: праздничные дни или незапланированное отсутствие специалиста).

### 3 - Лицензиар

Обязательства Лицензиара (включая дополнительных Заинтересованных лиц) включают следующее:

- Выполнение сроков Разрешения проблем в соответствии с Уровнем серьезности каких-либо Инцидентов и, при необходимости, оперативное информирование Местного представителя Лицензиара о признаках возможной задержки.

- Доставка Обходного решения, если оно существует, которое может сократить отрицательное влияние Инцидента.

Приведенные выше обязательства являются «обязательствами действия», а не «обязательствами результата», когда они связаны таким образом с условиями обслуживания (примеры: праздничные дни или незапланированное отсутствие специалиста).

#### 4 - Конфиденциальность

В случае передачи Лицензиатом защищаемой информации для получения услуг поддержки, Местный представитель Лицензиара или Лицензиар настоящим соглашается с тем, что какие-либо данные, переданные Лицензиатом и в явной форме обозначенные в письменном документе как конфиденциальные, должны рассматриваться как строго конфиденциальные и требуют обращения с ними с такой же степенью осторожности, какую Местный представитель Лицензиара или Лицензиар обеспечивает при обращении с собственной конфиденциальной информацией.

Местный представитель Лицензиара или Лицензиар должен передавать эти данные только тем сотрудникам, у которых существует реальная и строгая необходимость в них и которые подписали соглашения о неразглашении, т. е. сотрудникам холдинговой компании ESI Group, ее аффилированных лиц и сторонним разработчикам, работающим в интересах группы, а также разработчикам и (или) техникам, работа которых необходима для устранения вычислительных проблем.

Обязательство обеспечения конфиденциальности предоставляется на 5 (пять) лет с момента передачи соответствующих данных, со следующими исключениями:

- данные и (или) информация, которые стали всеобщим достоянием или стали свободно доступны без вины Лицензиара;
- данные и (или) информация, которые, согласно документальному подтверждению, Лицензиар уже знал и (или) получил без предварительного обязательства обеспечения конфиденциальности.

## III- Сведения об услугах

---

### 1 - Область действия

В настоящем разделе обозначаются параметры всех охватываемых соглашением услуг, как они понимаются и согласованы основными Заинтересованными лицами. Он не препятствует дальнейшему расширению соответствующих услуг.

#### 1.1 Включенные и исключенные услуги Сопровождения

Следующие услуги, более полно описанные в настоящем документе, **ВКЛЮЧЕНЫ** в настоящее Соглашение:

- услуги Горячей линии;
- услуги Сопровождения Программного продукта;
- услуги Общей поддержки при установке.

Следующие услуги в явной форме **ИСКЛЮЧЕНЫ** из сферы действия настоящего Соглашения:

- помощь Лицензиату в какой-либо индивидуальной настройке бизнес-процессов;
- помощь Лицензиату, заключающаяся в консультировании по инженерным проектам, включая, помимо прочего, создание или изменение моделей и интерпретацию результатов анализа;
- помощь Лицензиату в отношении его собственных подпрограмм после определения источника Инцидента;
- помощь Лицензиату в независимом использовании сторонних продуктов, включая операционные системы;
- помощь Лицензиату, связанная с услугами Управления лицензиями;
- помощь Лицензиату, связанная с установкой на Высокопроизводительный компьютер и соответствующими настройками сети.

#### 1.2 Срок действия

Настоящее Соглашение продолжает действовать, пока не истечет срок его действия, пока его действие не будет прекращено или, в соответствующем случае, пока оно не будет заменено пересмотренным соглашением, взаимно утвержденным в письменной форме основными Заинтересованными лицами.

Срок действия Соглашения истекает в соответствии со следующими сроками, зависящими от типа Лицензии, с учетом дополнительных специальных соглашений между сторонами, без ущемления прав:

- первоначальный период действия Постоянной лицензии, при этом сопровождение может затем продлеваться ежегодно с условием регулярной оплаты сборов за сопровождение;
- срок действия соглашения EULA (Лицензионное соглашение с конечным пользователем) в случае ежегодно продлеваемой лицензии.

Действие настоящего Соглашения автоматически прекращается или срок его действия автоматически истекает в случае прекращения действия соглашения EULA по какой-либо причине или истечения срока действия соглашения EULA.

Независимо от каких-либо других положений, поддержка и сопровождение могут быть прекращены Лицензиаром в случае прекращения выпуска Программного продукта. В случае прекращения настоящего Соглашения по этой причине, предварительное уведомление должно быть предоставлено не менее чем за 1 (один) год. В таком случае Лицензиат может вступить в коммерческое обсуждение

---

с Лицензиатом для определения условий, на которых Лицензиар может предоставлять услуги поддержки и сопровождения Программного продукта и на которых Лицензиат может пользоваться этими услугами в случае достижения взаимного соглашения.

### **1.3 Определение Инцидента**

Лицензиар оставляет за собой право принятия решения о том, а) что представляет собой Инцидент, а также б) подпадает ли определенный Инцидент под действие настоящего Соглашения и, в соответствии с описанными выше критериями, требует ли он исправления.

Лицензиат, таким образом, будет анализировать каждую заявленную Проблему и, в случае признания ее Инцидентом, внесет все изменения, необходимые для обеспечения правильного функционирования Программного продукта. Лицензиар и Лицензиат будут совместно принимать решение о том, будет ли определенный Инцидент исправлен быстро с помощью специализированного изменения, внесенного в течение ограниченного срока, или он будет исправлен в плановом будущем Выпуске Программного продукта.

Лицензиар в явной форме оставляет за собой ВСЕ права на исправление ошибок в Программном продукте, и, следовательно, Лицензиат соглашается с тем, что внесение каких-либо исправлений или изменений в Программный продукт ему запрещено.

## **2 - Управление услугами**

В следующих разделах предоставляются соответствующие сведения о доступности услуг, мониторинге услуг, входящих в сферу действия настоящего Соглашения, и связанных компонентах.

### **2.1 Услуги Сопровождения Программного продукта**

Лицензиар через Местного представителя Лицензиара обязан предоставлять Лицензиату услуги Сопровождения только в отношении текущего Выпуска Программного продукта и не обязан предоставлять их в отношении предыдущих Выпусков Программного продукта.

### **2.2 Обновления и повышения версии**

При условии оплаты всех сборов за сопровождение соответствующего Программного продукта, Лицензиат будет иметь право на получение выпускаемых Лицензиатом обновлений (и соответствующей Документации) следующим образом:

Лицензиату все обновления (и соответствующая Документация) будут предоставляться без дополнительной платы, сразу при появлении выпуска на рынке.

Обновления будут предоставляться только для согласованной конфигурации оборудования.

Сопровождение не дает Лицензиату права на повышение версии Программного продукта. Повышение версии определяется как полностью новый Выпуск Программного продукта с новыми функциями и отдельным обозначением в каталоге продуктов и прейскуранте Лицензиара.

Лицензиар через Местного представителя Лицензиара обязан своевременно предоставлять Сопровождение программного обеспечения или Обходные решения в связи с какими-либо

обнаруживаемыми Инцидентами в лицензионном Программном продукте, с учетом характера, масштаба и серьезности Инцидента.

## 3 - Услуги поддержки

### 3.1 Предмет

Местный представитель Лицензиара будет предоставлять все услуги поддержки, являющиеся объектом настоящего Соглашения. Местный представитель Лицензиара также предоставит Лицензиату в письменной форме адрес электронной почты для связи (далее «начальный пункт обращения») предварительно или не позднее момента доставки Лицензионных ключей, необходимых для активации Программного продукта. Начальный пункт обращения будет укомплектован опытными сотрудниками, способными предоставить Лицензиату услуги поддержки в отношении лицензированного Программного продукта и соответствующей Документации.

Лицензиат может в любое время получать доступ или запрашивать доступ к клиентскому веб-порталу Лицензиара.

### 3.2 Средства

Параметры охвата, касающиеся услуг, охватываемых настоящим Соглашением, следующие:

- Поддержка по электронной почте: мониторинг осуществляется в рабочие дни с 09:00 до 17:00, с понедельника по пятницу (по местному времени соответствующего Местного представителя Лицензиара, обслуживающего Лицензиата).
- Сообщения электронной почты, поступившие в нерабочие часы, будут собираться. Однако каких-либо действий до следующего рабочего дня не гарантируется.
- Местный представитель Лицензиара не дает каких-либо обещаний и не принимает на себя ответственности в отношении непрерывности обслуживания или бесперебойного функционирования Интернет-сетей или поставщиков электроснабжения и услуг электронной почты.

Начальный пункт обращения службы поддержки будет обеспечивать координацию Разрешения проблемы и информировать Лицензиата о прогрессе и действиях, предпринятых для решения какой-либо Проблемы, до окончательного ее Разрешения.

### 3.3 Классификация

Лицензиар, через Местного представителя Лицензиара, будет информировать Основного пользователя на основании Уровней серьезности, указанных в следующей таблице:

Уровень серьезности	Классификация
---------------------	---------------

<p><b>Уровень серьезности 41*:</b></p> <p><b>Критический (Fatal)</b></p>	<p>Инцидент, который (а) очень сильно влияет на использование Программного продукта в производственной среде, (b) характеризуется полным сбоем Программного продукта (невозможность установки Программного продукта или доступа к нему либо невозможность доступа к одной или нескольким основным его функциям), а также (с) создает ситуацию, приводящую к остановке связанной с Программным продуктом коммерческой деятельности Лицензиата, и при этом Обходных решений еще не существует.</p>
<p><b>Уровень серьезности 3:</b></p> <p><b>Высокий (Major)</b></p>	<p>Инцидент, при котором (а) Программный продукт функционирует, но его использование в производственной среде существенно ограничено, и (b) создавшаяся ситуация приводит к сильному отрицательному влиянию на часть связанной с Программным продуктом коммерческой деятельности Лицензиата, и при этом Обходных решений еще не существует.</p>
<p><b>Уровень серьезности 2:</b></p> <p><b>Средний (Moderate)</b></p>	<p>Инцидент, при котором (а) хотя бы одна из функций Программного продукта не работает или работает ненадежно, но при этом существует Обходное решение и большую часть функций Программного продукта можно использовать, (b) возникает незначительный сбой функции/возможности, который Лицензиат может легко обойти или которого он может легко избежать, (с) в работе Лицензиата возникает незначительная потеря операционной функциональности в рамках связанной с Программным продуктом коммерческой деятельности Лицензиата.</p>
<p><b>Уровень серьезности 1:</b></p> <p><b>Незначительный (Minor)</b></p>	<p>Незначительный Инцидент не оказывает влияния на (а) использование Программного продукта, (b) связанную с Программным продуктом коммерческую деятельность Лицензиата и (с) производительность или функциональность системы Лицензиата.</p>

### 3.4 Отчетность

Процедура отчетности, отслеживания, диагностики и реагирования на Проблемы, заявленные Лицензиатом, приведена ниже.

- Основной пользователь (пользователи) Лицензиата должен обращаться к Местному представителю Лицензиара через канал связи, предоставленный Лицензиату Местным представителем Лицензиара (начальный пункт обращения, адрес эл. почты и часы работы, указанные в приведенном выше пункте 3.1). Основной пользователь должен объяснить Проблему как можно точнее, предоставив соответствующие данные, которые могут проиллюстрировать Проблему.

---

1\* После регистрации или подачи Лицензиатом сообщения о Проблеме уровня 4 в службу поддержки Местный представитель Лицензиара или Лицензиар изучит все свидетельства, предоставленные Лицензиатом в отношении сбоя, дополнительно изучит серьезность влияния сбоя на коммерческую деятельность Лицензиата и может снизить серьезность сбоя до более низкого уровня, в частности при существовании Обходного решения.

- Конфиденциальность: настоящее Соглашение SLA содержит положения, защищающие данные, которые раскрываются для получения услуг поддержки.
- При получении сообщения о Проблеме Местный представитель Лицензиара (так называемый Уровень поддержки 1) должен:
  - подтвердить получение сообщения о проблеме;
  - предоставить справочный номер билета для использования во всех коммуникациях, связанных с зарегистрированной Проблемой;
  - проверить билет и фактическое существование Проблемы.
- После принятия Местным представителем Лицензиара, последний должен:
  - классифицировать Проблему как Инцидент;
  - собрать и рассмотреть мнения Основного пользователя, включая мнение об оценочном Уровне серьезности;
  - определить окончательный Уровень серьезности Инцидента;
  - предоставить Лицензиату какое-либо существующее Разрешение проблемы или передать билет Лицензиару.
- При получении билета Лицензиар (так называемый Уровень поддержки 2) должен:
  - проинформировать Лицензиата (непосредственно или через Местного представителя Лицензиара) о каком-либо существующем Разрешении проблемы;
  - подтвердить или изменить Уровень серьезности Инцидента, уведомив Основного пользователя об указанном изменении, в случае если Основной пользователь указал Уровень серьезности;
  - передать билет соответствующим лицам (возможно, дополнительному Заинтересованному лицу).

Билет и соответствующий Инцидент или Проблема будут считаться «Закрытыми» (т. е. Разрешенными) в следующих случаях:

- Лицензиаром или Местным представителем Лицензиара Лицензиату было передано Разрешение проблемы, которое фактически устранило Инцидент или Проблему;
- Основной пользователь не отвечает на вопросы Местного представителя Лицензиара или Лицензиара в течение 30 дней;
- Лицензиат отказывается выполнить действия, предложенные для устранения или исправления Инцидента.

### 3.5 Разрешение проблем

Местный представитель Лицензиара или Лицензиар обязуются действовать добросовестно и прилагать все возможные усилия для реагирования на принятые Инциденты, заявленные Основными пользователями Лицензиата, до истечения указанных ниже *максимальных* сроков:

Уровень серьезности	Время первого Ответа	Время первого предложения Разрешения проблемы	Время Разрешения проблемы
Уровень серьезности 4: Критический (Fatal)	макс. 2 рабочих дня*	макс. 5 рабочих дней*	Сопровождение программного обеспечения должно предоставляться в течение максимум 6 месяцев (целевой срок 3 месяца)
Уровень серьезности 3: Высокий (Major)	макс. 2 рабочих дня*	макс. 10 рабочих дней*	Следующий Выпуск в течение максимум 12 месяцев (целевой срок 6 месяцев)

<b>Уровень серьезности 2: Средний (Moderate)</b>	макс. 3 рабочих дня*	Как можно быстрее	Будущий Выпуск
<b>Уровень серьезности 1: Незначительный (Minor)</b>	макс. 3 рабочих дня*	Как можно быстрее	Будущий Выпуск

\* Лицензиат будет проинформирован, если потребуется один дополнительный день из-за разницы в часовых поясах между Местным представителем Лицензиара и Лицензиаром.

Обратите внимание на изложенное ниже.

- Все заявляемые Лицензиатом неполадки считаются Проблемами, пока не будут классифицированы как Инцидент и пока им не будет присвоен окончательный Уровень серьезности. С этого момента начинается отсчет указанных выше сроков.
- Напоминаем, что обязательство по своевременному Разрешению Инцидентов или Проблем является «обязательством действия» и таким образом связано с условиями обслуживания (примеры: праздничные дни или незапланированное отсутствие специалиста).
- ❖ **Время первого Ответа** — время, которое требуется Местному представителю Лицензиара для (а) подтверждения того, что сообщение о проблеме было принято в качестве Инцидента, и (b) определения окончательного Уровня серьезности, при условии, что Лицензиат предоставил всю необходимую для анализа Проблемы информацию. Местный представитель Лицензиата, будет отвечать в сроки, соответствующие результатам собственной оценки Уровня серьезности. Если потребуется дополнительное время, Лицензиат будет незамедлительно об этом проинформирован.
- ❖ **Время первого предложения Разрешения проблемы** — время, которое требуется Местному представителю Лицензиара на то, чтобы предоставить Лицензиату какое-либо Разрешение Проблемы, или (в случае Уровня серьезности 3 или 4) время подтверждения исходной причины Проблемы, предоставления в соответствующих случаях Обходного решения и регистрации соответствующего корректирующего действия для следующего Сопровождения или Выпуска программного обеспечения в сотрудничестве с Лицензиаром.
- ❖ **Время Разрешения Проблемы** — время, которое требуется Местному представителю Лицензиара, в сотрудничестве с Лицензиаром, для предоставления Лицензиату постоянного решения.

Если Основной пользователь Лицензиата будет недоступен для участия в действиях по разрешению Проблемы или Инцидента, Местный представитель Лицензиара или Лицензиар могут продлить указанные сроки.