

ABBYY Support and Maintenance Terms

These ABBYY Support and Maintenance Terms (“**Terms**”) set forth the terms and conditions according to which ABBYY will provide software support and maintenance services (“**Services**”) to the end user of the Supported Product (“**Customer**”).

These Terms are the sole terms and conditions for the Services. No other terms and conditions shall apply to the Services unless executed in writing between ABBYY and Customer.

1. DEFINITIONS

1.1. “**Agreement for the Supported Product**” means the agreement that provides the terms and conditions for license and use of the Supported Product.

1.2. “**Core Technology**” includes portions of Supported Product that provide the functionality of: recognition for letters, numbers, background, symbols and others; document analysis for text blocks, picture blocks, table blocks, headers, footers and others; barcode recognition; table structure such as cells, separators and others; line items extrapolation; names entity recognition; user-side software training.

1.3. “**End of Life Products**” or “**EOL Products**” means those ABBYY products that have been discontinued or retired by ABBYY and are no longer supported as part of standard Services.

1.4. “**End of Sale Products**” means those Supported Products that are no longer available for sale to new customers and that may be subject to limited Services.

1.5. “**Problem**” means any verifiable and reproducible failure of the Supported Product to materially conform to the specifications included in the Agreement for the Supported Product and/or in the documentation provided for the Supported Product.

1.6. “**Project**” means a specific set of files that contain settings for importing, processing, and exporting documents that may be uploaded to the Supported Product.

1.7. “**Quote**” means a document such as a purchase order accepted by ABBYY or quote an invoice issued by ABBYY with respect to the Services.

1.8. “**Resolution**” means a Workaround provided to Customer or a correction to portion(s) of the Supported Product by ABBYY to remedy a Problem in the Supported Product.

1.9. “**Resolution ETA**” or “**Resolution Estimated Time of Arrival**” means the time elapsed from the moment ABBYY receives a Support Request for assistance from the Customer and the moment ABBYY is able to give a non-binding estimate of time it will require to provide Customer a Resolution.

1.10. “**Response Time**” means the time elapsed from the moment ABBYY receives a Support Request for assistance from the Customer and the moment ABBYY replies to the Customer.

1.11. “**Resolution Time**” means the time elapsed from when ABBYY receives a Support Request for assistance from the Customer until a Resolution is provided to the Customer.

1.12. “**Support Request**” means a request for assistance submitted by Customer to ABBYY with respect to the Supported Product’s functionality or behavior.

1.13. “**Term**” means the time period during which Customer is entitled to receive Services.

1.14. **“Supported Product”** means (i) the ABBYY cloud software as a service provided to Customer for which Services are provided; (ii) any accompanying documentation thereto provided by ABBYY; and (iii) On-Premise Supported Product as defined in Appendix A.

1.15. **“Workaround(s)”** means a series of instructions, procedural steps or usage clarifications (including in the form of a reversal of any changes to the Supported Product or Customer’s system) to avoid a Problem or circumvent its effects. A Workaround does not involve delivery of new programming code of the Supported Product.

2. ABBYY SUPPORT AND MAINTENANCE SERVICES

Services Level	Business	Enterprise
First Response Times	Available in SLA	Available in SLA
Resolution ETA	Available in SLA for severity 1 & 2	Available in SLA
Resolution Time SLA	N/A	Available
Support Requests via Digital Support Access	Available	Available
Knowledgebase Access	Available	Available
Community internet forum Participation	Available	Available
Support Requests via Email	N/A	Available
Support Requests via Phone	Voicemail only	Available
Support Requests via AnswerBot & Chat	Available	Available
Customer Success representative	N/A	Available
Free education certifications	N/A	Available
Connect with an Expert	N/A	Available
Service hours of operation	Monday to Friday	24/7/365
	9-hour (09:00 – 18:00) x 5 days a week (Mon – Fri)	
	Customer specified time zone	
	Available on all public holidays	

During the Term, and subject to payment of the applicable Services fees, if any, ABBYY shall provide the following Services solely for Supported Product in accordance with the Services Level specified in the applicable agreement between ABBYY and Customer or Quote (Business Level applies by default):

- ABBYY Technical Support Network. Customer will have access to: (i) the ABBYY Knowledgebase, (ii) the ABBYY technical community forum, (iii) a Web Form to submit a Support Request, (iv) e-mail and/or chat access to submit a Support Request (if eligible) and (v) the Supported Product documentation and other resources.
- Customer Support. ABBYY Customer Support will respond to Support Requests.
- Resolution. ABBYY will use reasonable commercial efforts to remedy Problems reported by the Customer to ABBYY Customer Support for the Supported Product. Resolution may consist of correcting portion(s) of the Supported Product, or providing to Customer a Workaround that gives Customer the ability to achieve substantially the same functionality as would be obtained without the Problem.

ABBYY may, in its sole discretion, offer other support services to Customer in addition to the Services mentioned above. In such a case, detailed terms for such additional services shall be set out in a separate agreement between ABBYY and Customer.

All Services shall be conducted in the English language only.

3. LIMITATIONS

Services do not cover:

- a) any modifications made to the Supported Product (whether by the Customer, third parties, or as part of ABBYY Professional Services);
- b) applications developed by Customer or other third parties' products;
- c) onsite support services (the Services are provided remotely);
- d) systems engineering services, programming, or operations procedures of any sort;
- e) the use, interconnection, or integration of the Supported Product with an operating system or any software or hardware or networking systems not specified as compatible by ABBYY (requirements are published on the ABBYY web-site at support.abbyy.com);
- f) use of the Supported Product in a manner for which it was not designed, including in breach of the applicable Agreement for the Supported Product;
- g) Problems that cannot be reproduced by ABBYY based on information provided by Customer, or that cannot be remedied due to the operational characteristics of the computer equipment used by Customer;
- h) any work related to providing consultation for or work to ensure that the Supported Product is compatible with application servers, platforms, network configurations, customizations (unless additional Services for customized versions are purchased), web browsers, databases other than those with which the Supported Product is then currently developed to work, or versions of any of the foregoing;
- i) database performance tuning and general administration;
- j) customer-specific application usage assistance;
- k) hardware maintenance; or
- l) assistance or support for errors, deficiencies, or malfunctions related to a Project.

4. SLA (SERVICE-LEVEL AGREEMENT); SEVERITY CLASSIFICATION AND PROBLEMS

ABBYY will use commercially reasonable efforts to meet the Response Time and Resolution Time indicated below in accordance with Severity Level and SLA for the applicable Services Level. Any new support ticket shall have the severity initially classified by Customer, and ABBYY reserves the right to reclassify any support ticket in accordance with the Severity Levels set forth herein below. If the ticket has been classified as a Critical severity (S1) or Major severity (S2) and ABBYY determines that there is a Problem, the Problem Resolution Time shall not commence until Customer has provided ABBYY with sufficient information to permit ABBYY to begin diagnosing the Problem, including, but not limited to, sufficient information to reproduce the Problem. Customer agrees that although ABBYY will use commercially reasonable efforts to meet the target Response Time and Resolution Time, such targets are estimates only and not a guarantee. ABBYY will use commercially reasonable efforts and its expertise to determine if a behavior, anomaly or failure constitutes a Problem.

SLA		
Severity Level	Services Level	
	Business	Enterprise
Critical – S1	First Response Time: 2 business hours Resolution Time: 7 days Resolution ETA: 1 business day	First Response Time: 1 hour Resolution Time: 1 day (except for On-Premise Supported Products where 3 days Resolution Time shall apply)
Major – S2	First Response Time: 4 business hours Resolution Time: N/A Resolution ETA: 5 business days	First Response Time: 2 hours Resolution Time: 14 days
Default – S3	First Response Time: 8 business hours Resolution Time: N/A	First Response Time: 4 hours Resolution Time: N/A Resolution ETA: 15 business days
Low – S4	First Response Time: 8 business hours Resolution Time: N/A	First Response Time: 8 hours Resolution Time: N/A Resolution ETA: 25 business days

The Resolution Time measurement period shall pause if ABBYY requests Customer to provide access to Customer's environment or data needed to verify and/or reproduce the Problem and shall resume once Customer provides the requested access to environment or data. ABBYY reserves the right to decrease Severity Levels if Customer fails to provide access to environment or data for more than X days after ABBYY's request.

Disclaimer

Some Problems concerning Core Technology can take longer to resolve than the Resolution time specified herein due to the complexity and risk involved in fixing, testing and releasing. In these cases ABBYY will supply a realistic Resolution ETA as soon as possible, but no later than 7 days after the Problem has been reported to the ABBYY Development Team.

Severity Level Classifications:

S1 (Critical)

Scope of technical issue (if all apply):

- Production system is down or core technology is inoperable. Restarting the on-premise system does not resolve the problem and at time of raising the support ticket no Workaround exists to start production or re-enable core technology. Normal business operations are completely disrupted.
- Impacting only production environments; does not include any non-production systems such as staging environments or development; and
- The issue affects almost all Customer's end users.

Special Conditions for provision of Services:

- ABBYY Customer Support will require access to the Customer's environment where the issue can be reproduced, or Customer needs to provide reasonably sufficient data, information and log-files to ABBYY Customer Support in order for ABBYY Support to reproduce the issue on ABBYY's systems;
- Customer shall allocate resources for sharing information with ABBYY from the time the ticket is opened until a Workaround or Resolution is provided; once a Workaround is provided Customer shall take the actions recommended by ABBYY to implement the Workaround;
- The Severity Level is decreased when a Workaround that has been provided allows the production system to run with a performance level that allows continued business operations.

S2 (Major)

Scope of technical issue (if all apply):

- Failure of essential Supported Product functionality, such as an instability that forces the system to be restarted, or severe degradation of the Supported Product's performance that affects significant aspects of Customer's business operations. The production system is still operational but restricted. A Workaround that can return business operations to an acceptable level is not available at the time of raising the Support Request;
- Degradation of Core Technology affecting a large document subset critical to business operations, or other technology of the Supported Product affecting a large document subset and therefore significantly impacting Customer's business continuity;
- Is applicable for systems in production and for staging environments only in case it has a critical impact on project delivery/system upgrade deadlines; and
- The issue affects most Customer's end users.

Special Conditions for provision of Services:

- ABBYY Support will require access to the Customer's environment where the issue can be reproduced, or Customer needs to provide sufficient data, information and log-files to reproduce the issue on the ABBYY's side;
- The Severity Level decreases when a Workaround has been provided that restores the Supported Product functionality to an acceptable level.

S3 (Default)

This Severity Level is assigned to a new support ticket by default unless the scope of the technical issue falls under another Severity Level.

Scope of technical issue:

- Supported Product functional limitations that aren't critical to Customer's daily operation;
- Issues that would otherwise be classified with higher Severity Level, but that can be avoided or circumvented by a Workaround changing certain third-party product or Customer's

environment settings, provided such Workaround does not substantially affect Customer's business operations;

- Issues that are specific to a certain document or batch and appear infrequently enough not to have severe impact on Customer's business operations;
- Any degradation of image enhancement, OCR, classification, extraction and other Supported Product's technology affecting a small subset of Customer's documents processed with the Supported Product;
- Issue is revealed in the staging or development environment and has no critical impact on project delivery/system upgrade deadlines;
- The Issue affects only a small group of Customer's end users.

S4 (Low)

Scope of technical issue (if any apply):

- Any feature request;
- Any Problem that has no business impact; or
- Any single Problem of image enhancement, OCR, classification, extraction and other Supported Product's technology-related Problems that is specific to a certain document.

5. CUSTOMER RESPONSIBILITIES

Customer shall: (i) ensure that all users are adequately trained to use of the Supported Product and maintain personnel who maintain a reasonable level of technical expertise and are, when required by ABBYY, certified in the Supported Product (certification requirements are published at support.abbyy.com); and (ii) ensure that its personnel are familiar with and leverage the online ABBYY Help Center for the Supported Product and the available documentation for the Supported Product; and (iii) ensure that Support Requests are only submitted to ABBYY by the Customer's personnel in compliance with (i) and after first utilizing the resources mentioned in (ii), if these fail to provide a solution to the issue. If Customer fails to comply with the requirements of this section, ABBYY may in its reasonable discretion decline to process Customer's Support Request(s) or downgrade the ticket Severity Level. Notwithstanding anything to the contrary, for the purposes of providing the Workaround, if the Problem occurred after any changes in the software or hardware of Customer's systems, then ABBYY shall always be allowed to provide a Workaround that would require to roll-back of the aforementioned systems to the previous version (i.e. to the state they were before changes), and the Customer shall accept such Workaround. The Customer shall make sure that there are technical procedures and resources in place that will make a roll-back of Customer's systems possible.

6. GENERAL

ABBYY will use commercially reasonable efforts to provide the Services under these Terms; however, Customer acknowledges that ABBYY cannot guarantee that every question, problem, issue or Problem reported by Customer can or will be resolved. Nothing in these Terms shall expand or add to any warranty for the Supported Product set forth in the Agreement for the Supported Product or any other agreement with ABBYY governing the use of the Supported Product. These Terms apply to Services obtained by Customer directly from ABBYY. If Customer obtained the Supported Product and Services from a third party partner of ABBYY, Customer may be eligible for additional technical support services from such partner and may use such partner as its first line point of contact for support requests in accordance with Customer's agreement with the partner.

7. TERM AND TERMINATION

Customer shall be entitled to receive Services for the duration of the Term. The Term starts on the date (the "Start Date") that Customer receives the right to use the Supported Product. The initial Term shall be in effect for 12 months (or as specified in the applicable Quote or otherwise in writing) from

the first day of the first complete calendar month following or including the Start Date (e.g. if the Start Date is October 1, the Term shall be in effect from October 1 until September 30 of the following year; if the Start Date is October 8, the Term shall be in effect from October 8 until October 31 of the following year). Thereafter, subject to payment by Customer of the then current fee for Services, if any, the Term shall automatically renew for additional 12 month renewal terms (or as specified in the applicable Quote or otherwise agreed to by ABBYY and Customer in writing) unless either party provides notification of its intention not to renew at least thirty (30) days prior to expiry of the current Term. Failure to give notice prior to expiry will result in automatic renewal, and Customer may be liable for the additional annual Services fee. If Customer fails to pay any invoice within thirty (30) days of the invoice date if not otherwise specified in the Quote, ABBYY may withhold Services until payment has been received. No credit will be given for partial periods. Customer may allow Services to lapse. ABBYY reserves the right to refuse renewal of Services, without cause, for any reason or no reason. A lapsed Services period of one (1) year or less may be reinstated upon Customer's payment of reinstatement fees pursuant to ABBYY's then current policy. Such reinstatement fees are in addition to applicable annual fees for Services.

8. FEES AND PAYMENT

Customer shall pay to ABBYY the applicable fees for the Supported Product. Fees for Services, if any, shall be payable in accordance with the applicable agreement between ABBYY and Customer or an applicable Quote, within thirty (30) days after the date of the applicable ABBYY invoice if not otherwise specified in the Quote, and shall accrue commencing upon the first day of the month following the month in which the right to use the Supported Product was granted pursuant to Agreement for the Supported Product. The fee applicable to Services provided during the first partial month, if any, of the Term (i.e. the period from Start Date until the first day of the first complete calendar month following Start Date) shall be deemed to be included in fees under the Agreement for the Supported Product. Payment terms herein are subject to prior credit approval by ABBYY. ABBYY may charge interest in the amount of one and a half percent (1.5%) per month, or the maximum rate permitted by applicable law, whichever is less, from the due date until paid for all Services fees not paid when due. Upon notice to Customer prior to the commencement of any renewal Term, ABBYY shall have the right to change the fees for Services that will apply during such renewal Term. All fees are exclusive of taxes, and Customer shall pay all sales, use, services or other similar taxes, if any, applicable to the fees. If Customer purchases Services comprising Enterprise Level for any license to the Supported Product that Customer has obtained from ABBYY, Customer must purchase Services of the same Services Level for all licenses of such Supported Product that Customer has obtained.

9. DISCLAIMER

Other than the warranties provided in the Agreement for the Supported Product, ABBYY AND ITS LICENSORS PROVIDE NO WARRANTY, EXPRESS, IMPLIED, OR STATUTORY INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, ANY IMPLIED WARRANTY OF MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE, TITLE OR NON-INFRINGEMENT OF THIRD PARTY RIGHTS RELATED TO SERVICES OR SUPPORT THAT MAY BE PROVIDED HEREUNDER.

10. INDEPENDENT CONTRACTOR

All work performed by ABBYY in connection with the Supported Products and/or Services described in these Terms shall be performed by ABBYY as an independent contractor and not as Customer's agent or employee. ABBYY will determine, in its sole and reasonable discretion, the appropriate ABBYY resources to be used in performing the Services, on an as-available basis. ABBYY sometimes utilizes the services of a limited number of third parties, whether companies or individual sub-contractors ("Approved Contractors") which have been determined by it to meet its standards. ABBYY may elect to use an Approved Contractor, without any obligation to do so. In order to most effectively meet

Customer's needs, ABBYY may assign or subcontract all or part of ABBYY's performance obligations and rights towards the performance of Services under these Terms to an Approved Contractor.

Appendix A – Services for On-Premise Supported Products (Software Maintenance and Upgrade Assurance Services)

The following terms in this Appendix A are in addition to the general Terms (collectively "Software Maintenance and Upgrade Assurance Terms" or "SMUA Terms") and shall apply only to Services for On-Premise Supported Products ("Software Maintenance and Upgrade Assurance Services" or "SMUA Services").

1. DEFINITIONS

- 1.1. **"Patch(es)"** means additional programming code to be integrated with the On-Premise Supported Product to correct a Problem or alleviate its effects.
- 1.2. **"Resolution"** also means an Update, Version Upgrade and/or additional or replacement lines of programming code (i.e. Patch).
- 1.3. **"On-Premise Supported Product"** under this Appendix A means: (i) the ABBYY software that is licensed to Customer for installation and use on Customer's premises for which the Services are provided; and (ii) any Patches, Updates, and Version Upgrades (if applicable) thereto.
- 1.4. **"Update"** means any revision, enhancement, update, correction or other modification (such as new or changed functionalities or features) to the On-Premise Supported Product or documentation that ABBYY makes generally available to its customers as a part of Services other than a Version Upgrade.
- 1.5. **"Version Upgrade"** means any new subsequent generally available release of On-Premise Supported Product that significantly modifies the On-Premise Supported Product, bears a new first numeral (e.g. 6.0 to 7.0), and adds new or changed functionalities or features to an existing On-Premise Supported Product, for which additional license / service fees may be required.

2. ABBYY SUPPORT AND MAINTENANCE SERVICES

ABBYY SMUA Services shall include:

- Updates. ABBYY will make available to Customer one (1) copy of any Updates (or as applicable, Version Upgrades), via electronic download, as ABBYY makes such Updates (or as applicable, Version Upgrades) available for general release and to the extent such Updates (or as applicable, Version Upgrades) apply to On-Premise Supported Product.
- Patches. ABBYY will make available to Customer Patches for the On-Premise Supported Product that have been published and made generally available to its customers.

3. LIMITATIONS

If Customer chooses not to install the latest Version Upgrade of the On-Premise Supported Product, ABBYY reserves the right to limit the scope of the SMUA Services.

4. CUSTOMER RESPONSIBILITIES

Customer is required to apply all new Patches, Updates and Version Upgrades for the Supported Product in a timely manner to ensure conformance with ABBYY's End of Life policy. Notwithstanding anything to the contrary, for the purposes of providing the Workaround, if the Problem occurred after Update or Version Upgrade (i.e. any changes in the software or hardware) of the Supported Product then ABBYY shall always be allowed to provide a Workaround that would

require to roll-back of the aforementioned Supported Product to the previous version (i.e. to the state they were before Update or Version Upgrade), and the Customer shall accept such Workaround. The Customer shall make sure that there are technical procedures and resources in place that will make roll-back of the Supported Product possible.

5. GENERAL

ABBYY will provide SMUA Services for the most current Version Upgrade plus the previous Version Upgrade of the Supported Product. Upon making a new Version Upgrade publicly available, the previous Version Upgrade will be deemed an End of Sale Product and will no longer be available for purchase by new customers. Any previous End of Sale Product Version Upgrades will then be deemed End of Support Product. ABBYY will continue to support only critical Problems on the End of Sale Product Version Upgrade for an additional two (2) years or until another a Version Upgrade of the Support Product is made publicly available.

Revision Date: October 14, 2020

Tyto podmínky podpory a údržby společnosti ABBYY (dále jen „**podmínky**“) stanoví podmínky, podle kterých bude společnost ABBYY poskytovat softwarovou podporu a služby údržby (dále jen „**služby**“) koncovému uživateli podporovaného produktu (dále jen „**zákazník**“).

Tyto Podmínky jsou jedinými podmínkami pro Služby. Na Služby se nevztahují žádné jiné podmínky a ustanovení, pokud nebudou uzavřeny písemně mezi společností ABBYY a zákazníkem.

1. Definice

1.1. „**Smlouva o podporovaném produktu**“ znamená smlouvu, která poskytuje podmínky licence a používání podporovaného produktu.

1.2. „**Základní technologie**“ zahrnuje části podporovaného produktu, které poskytují funkce: rozpoznávání písmen, číslic, pozadí, symbolů a dalších; Analýza dokumentů pro textové bloky, obrázkové bloky, tabulkové bloky, záhlaví, zápatí a další; rozpoznávání čárových kódů; struktura tabulky, jako jsou buňky, oddělovače a další; extrapolace řádkových položek; rozpoznávání entit jmen; školení uživatelského softwaru.

1.3. „**Produkty na konci životnosti**“ nebo „**Produkty EOL**“ znamenají ty produkty ABBYY, které byly ukončeny nebo vyřazeny ze strany ABBYY a již nejsou podporovány jako součást standardních služeb.

1.4. „**Produkty na konci prodeje**“ znamenají ty podporované produkty, které již nejsou dostupné k prodeji novým zákazníkům a které mohou podléhat omezeným službám.

1.5. „**Problém**“ znamená jakékoli ověřitelné a reprodukovatelné selhání podporovaného produktu, který materiálně vyhovuje specifikacím obsaženým ve smlouvě pro podporovaný produkt a/nebo v dokumentaci poskytnuté k podporovanému produktu.

1.6. „**Projekt**“ znamená konkrétní sadu souborů, která obsahuje nastavení pro import, zpracování a export dokumentů, které lze nahrát do podporovaného produktu.

1.7. „**Cenová nabídka**“ znamená dokument, jako je nákupní objednávka přijatá společností ABBYY nebo cenová nabídka vydaná společností ABBYY s ohledem na Služby.

1.8. „**Řešení**“ znamená náhradní řešení poskytnuté zákazníkovi nebo opravu části (částí) podporovaného produktu společností ABBYY za účelem nápravy problému v podporovaném produktu.

1.9. „**Předpokládaný čas řešení**“ nebo „**Předpokládaný čas příchodu řešení**“ znamená čas, který uplynul od okamžiku, kdy společnost ABBYY obdrží žádost o podporu od zákazníka, a od okamžiku, kdy je společnost ABBYY schopna poskytnout nezávazný odhad času, který bude potřebovat k poskytnutí zákazníkovi. a usnesení.

1.10. „**Doba odezvy**“ znamená čas, který uplynul od okamžiku, kdy společnost ABBYY obdrží žádost o podporu od zákazníka, a od okamžiku, kdy společnost ABBYY zákazníkovi odpoví.

1.11. „**Doba řešení**“ znamená dobu, která uplynula od okamžiku, kdy společnost ABBYY obdrží žádost o podporu od zákazníka, do okamžiku, kdy zákazníkovi bude poskytnuto řešení.

1.12. „**Žádost o podporu**“ znamená žádost o pomoc předloženou zákazníkem společnosti ABBYY s ohledem na funkčnost nebo chování podporovaného produktu.

1.13. „**Doba**“ znamená časové období, během kterého má zákazník nárok na služby.

1.14. „**Podporovaný produkt**“ znamená (i) cloudový software ABBYY jako službu poskytovanou zákazníkovi, pro kterou jsou poskytovány Služby; (ii) veškerou doprovodnou dokumentaci poskytnutou společností ABBYY; a (iii) On-Premise podporovaný produkt, jak je definován v Příloze A.

1.15. „**Řešení**“ znamená řadu pokynů, procedurálních kroků nebo objasnění použití (včetně ve formě zrušení jakýchkoli změn v podporovaném produktu nebo systému zákazníka), aby se předešlo problému nebo jeho účinkům. Řešení nezahrnuje dodání nového programového kódu podporovaného produktu.

2. ABBYY SUPPORT AND MAINTENANCE SERVICES

Úroveň služeb	Business	Enterprise
Doba první odezvy	Dostupné v SLA	Dostupné v SLA
Řešení ETA	K dispozici v SLA pro závažnost 1 a 2	Dostupné v SLA
Doba rozlišení SLA	N/A	Dostupný
Žádosti o podporu prostřednictvím Digital Support Access	Dostupný	Dostupný
Knowledgebase Access	Dostupný	Dostupný
Komunitní internetové fórum Participation	Dostupný	Dostupný
Žádosti o podporu prostřednictvím Email	N/A	Dostupný
Žádosti o podporu prostřednictvím Phone	Pouze hlasová schránka	Dostupný
Žádosti o podporu prostřednictvím AnswerBot & Chat	Dostupný	Dostupný
Zástupce Customer Success	N/A	Dostupný
Bezplatné osvědčení o vzdělání	N/A	Dostupný
Spojte se s odborníkem	N/A	Dostupný
Provozní doba servisu	od pondělí do pátku 9 hodin (09:00 - 18:00) x 5 dní v týdnu (Po - Pá) Zákazníkem zadané časové pásmo K dispozici o všech státních svátcích	24/7/365

Během Období a po zaplacení příslušných poplatků za služby, pokud existují, bude společnost ABBYY poskytovat následující služby výhradně pro podporovaný produkt v souladu s úrovní služeb stanovenou v příslušné smlouvě mezi ABBYY a zákazníkem nebo v nabídce (standardně platí obchodní úroveň):

- Síť technické podpory ABBYY. Zákazník bude mít přístup k: (i) znalostní databázi ABBYY, (ii) technickému komunitnímu fóru ABBYY, (iii) webovému formuláři pro odeslání žádosti o podporu, (iv) e-mailu a/nebo chatu pro odeslání žádosti o podporu (je-li způsobilé) a (v) dokumentaci k podporovanému produktu a další zdroje.
- Zákaznická podpora. Zákaznická podpora ABBYY odpoví na žádosti o podporu.
- Řešení. Společnost ABBYY vynaloží přiměřené komerční úsilí k nápravě Problémů nahlášených zákazníkem zákaznické podpoře ABBYY pro podporovaný produkt. Řešení může spočívat v opravě části (částí) podporovaného produktu nebo v poskytnutí zákazníkovi řešení, které zákazníkovi umožní dosáhnout v podstatě stejné funkčnosti, jaké by bylo možné získat bez problému.

Společnost ABBYY může dle vlastního uvážení nabídnout zákazníkovi další služby podpory kromě výše uvedených služeb. V takovém případě budou podrobné podmínky pro takové doplňkové služby stanoveny v samostatné smlouvě mezi společností ABBYY a zákazníkem.

Veškeré služby budou poskytovány pouze v anglickém jazyce.

3. Omezení

Služby nezahrnují:

- a) jakékoli úpravy provedené na podporovaném produktu (ať už zákazníkem, třetími stranami nebo jako součást profesionálních služeb ABBYY);
- b) aplikace vyvinuté zákazníkem nebo produkty jiných třetích stran;
- c) služby podpory na místě (služby jsou poskytovány na dálku);
- d) služby systémového inženýrství, programování nebo provozní postupy jakéhokoli druhu;
- e) použití, propojení nebo integrace podporovaného produktu s operačním systémem nebo jakýmkoli softwarem, hardwarem nebo síťovými systémy, které společnost ABBYY nespécifikuje jako kompatibilní (požadavky jsou zveřejněny na webových stránkách společnosti ABBYY na adrese support.abbyy.com);
- f) používání Podporovaného produktu způsobem, pro který nebyl navržen, včetně porušení příslušné Smlouvy pro Podporovaný produkt;
- g) Problémy, které společnost ABBYY nemůže reprodukovat na základě informací poskytnutých Zákazníkem nebo které nelze odstranit z důvodu provozních charakteristik počítačového vybavení používaného Zákazníkem;
- h) jakoukoli práci související s poskytováním konzultací nebo prací s cílem zajistit, aby podporovaný produkt byl kompatibilní s aplikačními servery, platformami, konfiguracemi sítí, přizpůsobeními (pokud nejsou zakoupeny další služby pro přizpůsobené verze), webovými prohlížeči, databázemi jinými než těmi, se kterými Podporovaný produkt je pak aktuálně vyvíjen tak, aby fungoval, nebo verze kteréhokoli z výše uvedených;
- i) ladění výkonu databáze a obecná správa;
- j) pomoc s používáním aplikací specifických pro zákazníka;
- k) údržba hardwaru; nebo
- l) pomoc nebo podpora při chybách, nedostatcích nebo poruchách souvisejících s Projektem.

4. SLA (Smlouva o úrovni služeb); klasifikace závažnosti a problémy

Společnost ABBYY vynaloží obchodně přiměřené úsilí k dodržení níže uvedené doby odezvy a doby řešení v souladu s úrovní závažnosti a SLA pro příslušnou úroveň služeb. Jakýkoli nový lístek podpory bude mít závažnost původně klasifikovanou zákazníkem a společnost ABBYY si vyhrazuje právo překlasifikovat jakýkoli lístek podpory v souladu s úrovněmi závažnosti uvedenými níže. Pokud byl lístek klasifikován jako kritická závažnost (S1) nebo hlavní závažnost (S2) a společnost ABBYY určí, že došlo k problému, nezačne Doba řešení problému, dokud zákazník neposkytne společnosti ABBYY dostatečné informace, které společnosti ABBYY umožní zahájit diagnostiku problému. Problém, včetně, ale nejen, dostatečných informací pro reprodukci problému. Zákazník souhlasí s tím, že ačkoli společnost ABBYY vynaloží komerčně přiměřené úsilí k dosažení cílové doby odezvy a doby řešení, tyto cíle jsou pouze odhady a nejsou zárukou. Společnost ABBYY vynaloží komerčně přiměřené úsilí a své odborné znalosti, aby určila, zda chování, anomálie nebo selhání představuje problém.

SLA		
Úroveň závažnosti	Services Level	
	Business	Enterprise
Kritická – S1	Doba první odezvy: 2 pracovní hodiny Doba řešení: 7 days Řešení ETA: 1 pracovní den	Doba první odezvy: 1 hour Doba řešení: 1 den (kromě On-Premise Supported produktů, kde platí pro dobu řešení 3 dny)
Velká-S2	Doba první odezvy: 4 pracovní hodiny Doba řešení: N/A Řešení ETA: 5 pracovní dny	Doba první odezvy: 2 hodiny Doba řešení: 14 dní
Běžná-S3	Doba první odezvy: 8 pracovní hodiny Doba řešení: N/A	Doba první odezvy: 4 hours Doba řešení: N/A Řešení ETA: 15 pracovních dnů
Nízká - S4	Doba první odezvy: 8 pracovní hodiny Doba řešení: N/A	Doba první odezvy: 8 hodin Doba řešení: N/A Řešení ETA: 25 pracovních dnů

Období měření Resolution Time se pozastaví, pokud společnost ABBYY požádá Zákazníka o poskytnutí přístupu k prostředí Zákazníka nebo datům potřebným k ověření a/nebo reprodukci Problému, a obnoví se, jakmile Zákazník poskytne požadovaný přístup k prostředí nebo datům. Společnost ABBYY si vyhrazuje právo snížit Úroveň závažnosti, pokud zákazník neposkytne přístup k prostředí nebo datům po dobu delší než tři (3) dny po žádosti společnosti ABBYY.

Zřeknutí se odpovědnosti

Řešení některých problémů týkajících se základní technologie může trvat déle, než je zde uvedená doba řešení, a to kvůli složitosti a riziku spojenému s opravou, testováním a uvolněním. V těchto případech společnost ABBYY dodá realistický odhadovaný čas příjezdu k řešení co nejdříve, nejpozději však do 7 dnů poté, co byl problém nahlášen vývojovému týmu společnosti ABBYY.

Klasifikace stupňů závažnosti:

S1 (kritická)

Rozsah technického problému (pokud všechny platí):

- Výrobní systém nefunguje nebo základní technologie nefunguje. Restartování místního systému problém nevyřeší a v době zvýšení lístku podpory neexistuje žádné řešení pro zahájení výroby nebo opětovné povolení základní technologie. Běžný obchodní provoz je zcela narušen.
- Ovlivňuje pouze produkční prostředí; nezahrnuje žádné nevýrobní systémy, jako jsou inscenační prostředí nebo vývoj; a
- Problém se týká téměř všech koncových uživatelů zákazníka.

Zvláštní podmínky pro poskytování služeb:

- Zákaznická podpora společnosti ABBYY bude vyžadovat přístup do prostředí zákazníka, kde lze problém reprodukovat, nebo zákazník musí zákaznické podpoře společnosti ABBYY poskytnout přiměřeně dostatek dat, informací a souborů protokolů, aby podpora společnosti ABBYY mohla problém reprodukovat v systémech společnosti ABBYY;
- Zákazník vyčlení zdroje pro sdílení informací se společností ABBYY od okamžiku otevření tiketu až do poskytnutí náhradního řešení nebo řešení; jakmile je poskytnuto náhradní řešení, zákazník provede opatření doporučená společností ABBYY k implementaci náhradního řešení;
- Úroveň závažnosti se sníží, když poskytnuté řešení umožňuje produkčnímu systému běžet s úrovní výkonu, která umožňuje pokračování obchodních operací.

S2 (Velká)

Rozsah technického problému (pokud všechny platí):

- Selhání základních funkcí podporovaného produktu, jako je nestabilita, která si vynucuje restartování systému, nebo závažné snížení výkonu podporovaného produktu, které ovlivňuje významné aspekty obchodních operací zákazníka. Výrobní systém je stále funkční, ale omezený. Řešení, které může vrátit obchodní operace na přijatelnou úroveň, není v době vznesení požadavku na podporu k dispozici;
- Degradace základní technologie ovlivňující velkou podmnožinu dokumentů, která je kritická pro obchodní operace, nebo jiná technologie podporovaného produktu ovlivňující velkou podmnožinu dokumentů, a proto významně ovlivňující kontinuitu podnikání zákazníka;
- Je použitelný pro systémy ve výrobě a pro stagingová prostředí pouze v případě, že má kritický dopad na termíny dodání projektu/upgradu systému; a
- Problém se týká většiny koncových uživatelů zákazníka.

Zvláštní podmínky pro poskytování služeb:

- Podpora společnosti ABBYY bude vyžadovat přístup do prostředí zákazníka, kde lze problém reprodukovat, nebo zákazník musí poskytnout dostatek dat, informací a souborů protokolů, aby mohl problém reprodukovat na straně společnosti ABBYY;
- Úroveň závažnosti se sníží, když bylo poskytnuto náhradní řešení, které obnoví funkčnost podporovaného produktu na přijatelnou úroveň.

S3 (Běžná)

Tato úroveň závažnosti je standardně přiřazena novému lístku podpory, pokud rozsah technického problému nespadá pod jinou úroveň závažnosti.

Rozsah technického problému:

- Funkční omezení podporovaného produktu, která nejsou kritická pro každodenní provoz zákazníka;
- Problémy, které by jinak byly klasifikovány s vyšším stupněm závažnosti, ale kterým lze předejít nebo je obejít pomocí náhradního řešení, které změní určité produkty třetí strany nebo nastavení prostředí zákazníka, za předpokladu, že takové řešení podstatně neovlivní obchodní operace zákazníka;
- Problémy, které jsou specifické pro určitý dokument nebo dávku a objevují se dostatečně zřídka, aby neměly závažný dopad na obchodní operace Zákazníka;
- Jakékoli zhoršení vylepšení obrazu, OCR, klasifikace, extrakce a další technologie podporovaného produktu ovlivňující malou podmnožinu dokumentů zákazníka zpracovávaných podporovaným produktem;
- Problém je odhalen ve fázi nebo vývojovém prostředí a nemá zásadní dopad na termíny dodání projektu/upgradu systému;
- Problém se týká pouze malé skupiny koncových uživatelů zákazníka.

S4 (Nízká)

Rozsah technického problému (pokud existuje):

- Jakýkoli požadavek na funkci;
- Jakýkoli problém, který nemá žádný obchodní dopad; nebo
- Jakýkoli jednotlivý problém vylepšení obrazu, OCR, klasifikace, extrakce a další problémy související s technologií podporovaného produktu, které jsou specifické pro určitý dokument.

5. Odpovědnosti zákazníka

Zákazník: (i) zajistí, aby všichni uživatelé byli přiměřeně vyškoleni k používání podporovaného produktu a udržovali zaměstnance, kteří si udržují přiměřenou úroveň technické odbornosti a jsou, pokud to vyžaduje společnost ABBYY, certifikováni pro podporovaný produkt (požadavky na certifikaci jsou zveřejněny na adrese podpory .abbyy.com); a (ii) zajistit, aby jeho pracovníci byli obeznámeni s online ABBYY Help Center pro podporovaný produkt a dostupnou dokumentaci k podporovanému produktu a aby je využívali; a (iii) zajistit, aby Žádosti o podporu byly společnosti ABBYY předkládány pouze personálem zákazníka v souladu s (i) a po prvním využití zdrojů uvedených v (ii), pokud tyto neposkytnou řešení problému. Pokud zákazník nesplní požadavky tohoto oddílu, Společnost ABBYY může podle svého přiměřeného uvážení odmítnout zpracovat požadavek(y) zákazníka na podporu nebo snížit úroveň závažnosti lístku. Bez ohledu na cokoli, co je v rozporu, platí, že pro účely poskytování náhradního řešení, pokud se problém vyskytl po jakýchkoli změnách v softwaru nebo hardwaru systémů zákazníka, pak bude společnosti ABBYY vždy povoleno poskytnout náhradní řešení, které by vyžadovalo vrácení výše uvedeného. systémy na předchozí verzi (tj. do stavu, v jakém byly před změnami), a Zákazník musí takové řešení přijmout. Zákazník se ujistí, že jsou k dispozici technické postupy a zdroje, které umožní vrácení zákaznických systémů. pokud se problém vyskytl po jakýchkoli změnách softwaru nebo hardwaru systémů zákazníka, pak bude společnosti ABBYY vždy povoleno

poskytnout řešení, které by vyžadovalo vrácení výše uvedených systémů na předchozí verzi (tj. do stavu, ve kterém byly před změnami) a Zákazník bude takové řešení akceptovat. Zákazník se ujistí, že jsou k dispozici technické postupy a zdroje, které umožní vrácení zákaznických systémů. pokud se problém vyskytl po jakýchkoli změnách softwaru nebo hardwaru systémů zákazníka, pak bude společnosti ABBYY vždy povoleno poskytnout řešení, které by vyžadovalo vrácení výše uvedených systémů na předchozí verzi (tj. do stavu, ve kterém byly před změnami) a Zákazník bude takové řešení akceptovat. Zákazník se ujistí, že jsou k dispozici technické postupy a zdroje, které umožní vrácení zákaznických systémů.

6. Obecné

ABBYY vynaloží obchodně přiměřené úsilí k poskytování Služeb podle těchto Podmínek; Zákazník však bere na vědomí, že společnost ABBYY nemůže zaručit, že každá otázka, problém, problém nebo Problém nahlášený Zákazníkem může nebo bude vyřešen. Nic v těchto podmínkách nerozšiřuje ani nepřidává žádnou záruku na podporovaný produkt uvedenou ve smlouvě pro podporovaný produkt nebo v jakékoli jiné dohodě se společností ABBYY, která upravuje používání podporovaného produktu. Tyto podmínky se vztahují na služby získané zákazníkem přímo od společnosti ABBYY. Pokud zákazník získal podporovaný produkt a služby od třetí strany partnera ABBYY, může mít nárok na další služby technické podpory od takového partnera a může takového partnera využívat jako svého prvního kontaktního místa pro žádosti o podporu v souladu se smlouvou zákazníka s partnerem.

7. Doba trvání a ukončení

Zákazník má nárok na služby po dobu trvání Období. Období začíná datem (dále jen „datum zahájení“), kdy zákazník získá právo používat podporovaný produkt. Počáteční období bude v platnosti po dobu 12 měsíců (nebo jak je uvedeno v příslušné cenové nabídce nebo jinak písemně) od prvního dne prvního úplného kalendářního měsíce následujícího nebo včetně Po datu zahájení (např. pokud je Datum zahájení 1. října, Období bude účinné od 1. října do 30. září následujícího roku, je-li Počáteční datum 8. října, bude Období účinné od 8. října do 31. října následujícího roku). Poté, pokud zákazník zaplatí v té době aktuální poplatek za služby, pokud existuje, Období se automaticky obnoví na dalších 12 měsíců (nebo jak je uvedeno v příslušné Cenové nabídce nebo jinak písemně dohodnuto společností ABBYY a Zákazníkem), pokud některá ze stran neposkytne oznámení o svém úmyslu neprodloužit alespoň třicet (30) dní před vypršením aktuálního období. Neposkytnutí oznámení před vypršením platnosti bude mít za následek automatické obnovení a zákazník může nést odpovědnost za další roční poplatek za služby. Pokud zákazník nezaplatí jakoukoli fakturu do třiceti (30) dnů od data vystavení faktury, pokud není v nabídce uvedeno jinak, může společnost ABBYY zadržet služby, dokud nebude platba přijata. Za dílčí období nebude udělen žádný zápočet. Zákazník může povolit ukončení služeb. Společnost ABBYY si vyhrazuje právo odmítnout obnovení Služeb bez udání důvodu, z jakéhokoli důvodu nebo bez důvodu. Ukončené období Služeb v délce jednoho (1) roku nebo méně může být obnoveno po zaplacení poplatků za obnovení Zákazníkem v souladu s tehdy aktuálními zásadami společnosti ABBYY. Tyto poplatky za obnovení jsou navíc k příslušným ročním poplatkům za Služby.

8. Poplatky a platby

Zákazník zaplatí společnosti ABBYY příslušné poplatky za podporovaný produkt. Poplatky za služby, pokud existují, budou splatné v souladu s příslušnou smlouvou mezi ABBYY a zákazníkem nebo s platnou cenovou nabídkou do třiceti (30) dnů od data příslušné faktury ABBYY, pokud není v nabídce uvedeno jinak, a budou narůstat počínaje prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém

bylo uděleno právo užívat podporovaný produkt podle Smlouvy o podporovaném produktu. Poplatek vztahující se na Služby poskytované během prvního dílčího měsíce, pokud existuje, Období (tj. období od Počátečního data do prvního dne prvního úplného kalendářního měsíce následujícího po Počátečním datu) bude považován za zahrnutý v poplatcích podle Smlouvy. pro podporovaný produkt. Platební podmínky zde podléhají předchozímu schválení úvěru společností ABBYY. Společnost ABBYY může účtovat úrok ve výši jednoho a půl procenta (1,5 %) za měsíc nebo maximální sazbu povolenou platnými zákony, podle toho, která hodnota je nižší, od data splatnosti až do zaplacení za všechny poplatky za služby neuhrazené v době splatnosti. Na základě oznámení zákazníkovi před začátkem jakéhokoli období obnovení bude mít společnost ABBYY právo změnit poplatky za služby, které budou platit během takového období obnovení. Všechny poplatky jsou bez daní a zákazník zaplatí veškeré daně z prodeje, používání, služeb nebo jiné podobné daně, pokud existují, které se na poplatky vztahují. Pokud si zákazník zakoupí Služby zahrnující Enterprise Level pro jakoukoli licenci k podporovanému produktu, kterou zákazník získal od společnosti ABBYY,

9. Zřeknutí se odpovědnosti

Společnost ABBYY A JEJÍ POSKYTOVATELÉ LICENCÍ NEPOSKYTUJÍ ŽÁDNÉ ZÁRUKY, VÝSLOVNÉ, PŘEDPOKLÁDANÉ NEBO ZÁKONNÉ VČETNĚ, BEZ OMEZENÍ, JAKÉKOLI PŘEDPOKLÁDANÉ ZÁRUKY OBCHODOVATELNOSTI, VHODNOSTI PRO NEDODRŽENÍ DANÝCH NÁROKŮ. PRÁVA TŘETÍCH STRAN VZTAHUJÍCÍ SE K SLUŽBÁM NEBO PODPOŘE, KTERÉ MOHOU BÝT POSKYTOVÁNY NÍŽE.

10. Nezávislý dodavatel

Veškerou práci vykonanou společností ABBYY v souvislosti s podporovanými produkty a/nebo službami popsány v těchto podmínkách bude provádět společnost ABBYY jako nezávislý dodavatel, nikoli jako zástupce nebo zaměstnanec zákazníka. Společnost ABBYY na základě svého výhradního a přiměřeného uvážení určí vhodné zdroje společnosti ABBYY, které budou použity při poskytování Služeb, a to na dostupném základě. Společnost ABBYY někdy využívá služeb omezeného počtu třetích stran, ať už jde o společnosti nebo jednotlivé subdodavatele (dále jen „schválení dodavatelé“), které společnost ABBYY určila, aby splňovali její standardy. Společnost ABBYY se může rozhodnout použít schváleného dodavatele, aniž by k tomu měla jakoukoli povinnost. Abychom co nejefektivněji uspokojili potřeby zákazníka,

Dodatek A – Služby pro On-Premise podporované produkty (Služby údržby softwaru a Upgrade Assurance)

Následující podmínky v této příloze A doplňují všeobecné podmínky (souhrnně „Podmínky údržby a upgradu softwaru“ nebo „Podmínky“) a vztahují se pouze na služby pro On-Premise podporované produkty („Služby údržby a upgradu softwaru“ nebo „Služby“).

1. Definice

- 1.1. „**Oprava(y)**“ znamená další programovací kód, který má být integrován s On-Premise podporovaným produktem za účelem nápravy problému nebo zmírnění jeho účinků.
- 1.2. „**Rozlišení**“ také znamená Aktualizaci, Upgrade verze a/nebo další nebo náhradní řádky programového kódu (tj. Patch).
- 1.3. „**On-Premise Supported Product**“ podle tohoto dodatku A znamená: (i) software ABBYY, který je zákazníkovi licencován pro instalaci a použití v prostorách zákazníka, pro které jsou služby poskytovány; a (ii) jakékoli opravy, aktualizace a upgrady verzí (pokud jsou použitelné).
- 1.4. „**Aktualizace**“ znamená jakoukoli revizi, vylepšení, aktualizaci, opravu nebo jinou úpravu (jako jsou nové nebo změněné funkce nebo vlastnosti) On-Premise podporovaného produktu nebo

dokumentace, kterou společnost ABBYY obecně zpřístupňuje svým zákazníkům jako součást jiných služeb než Upgrade verze.

1.5. „**Upgrade verze**“ znamená jakékoli nové následné obecně dostupné vydání On-Premise podporovaného produktu, které významně modifikuje On-Premise podporovaný produkt, nese nové první číslo (např. 6.0 až 7.0) a přidává nové nebo změněné funkce nebo vlastnosti k existujícímu On-Premise Supported Product, pro který mohou být vyžadovány další licenční / servisní poplatky.

2. Služby podpory a údržby společnosti ABBYY

Služby ABBYY zahrnují:

- aktualizace. Společnost ABBYY zpřístupní zákazníkovi jednu (1) kopii jakýchkoli aktualizací (nebo případně Upgradů verzí) prostřednictvím elektronického stahování, protože společnost ABBYY takové Aktualizace (nebo případně Upgrady verzí) zpřístupňuje pro obecné vydání a v rozsahu, v jakém jsou takové aktualizace (nebo případně Upgrady verzí) se vztahují na On-Premise Podporovaný produkt.
- Náplasti. Společnost ABBYY zpřístupní zákazníkům opravy pro On-Premise podporovaný produkt, které byly publikovány a obecně zpřístupněny svým zákazníkům.

3. Omezení

Pokud se zákazník rozhodne neinstalovat nejnovější aktualizaci verze On-Premise podporovaného produktu, společnost ABBYY si vyhrazuje právo omezit rozsah Služeb.

4. Povinnosti zákazníka

Zákazník je povinen použít všechny nové opravy, aktualizace a upgrady verzí pro podporovaný produkt včas, aby byl zajištěn soulad se zásadami společnosti ABBYY End of Life. Bez ohledu na cokoli, co je v rozporu, pro účely poskytování náhradního řešení, pokud se problém vyskytl po aktualizaci nebo upgradu verze (tj. jakékoli změny v softwaru nebo hardwaru) podporovaného produktu, pak bude společnosti ABBYY vždy povoleno poskytnout náhradní řešení, které by vyžadovalo vrátit výše uvedený podporovaný produkt na předchozí verzi (tj. do stavu, v jakém byl před aktualizací nebo upgradem verze), a zákazník bude takové náhradní řešení akceptovat. Zákazník se ujistí, že jsou k dispozici technické postupy a zdroje, které umožní vrácení podporovaného produktu.

5. Obecné

Společnost ABBYY bude poskytovat služby pro nejnovější aktualizaci verze plus předchozí aktualizaci verze podporovaného produktu. Při veřejném zpřístupnění nové verze Upgrade bude předchozí Upgrade verze považován za produkt na konci prodeje a noví zákazníci ji již nebudou moci zakoupit. Jakékoli předchozí upgrady verze produktu na konci prodeje budou považovány za produkt podpory s ukončením prodeje. Společnost ABBYY bude i nadále podporovat pouze kritické problémy při upgradu verze produktu na konci prodeje po dobu dalších dvou (2) let nebo do doby, kdy bude veřejně dostupná jiná aktualizace verze produktu podpory.

Datum revize: 14. října 2020