

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПОДДЕРЖКИ

Настоящие Правила оказания услуг Поддержки (далее - "Правила") являются юридически обязывающим договором между держателем Сертификата на поддержку (далее - "Пользователь") и Обществом с ограниченной ответственностью «Р-Платформа» (далее – "Общество"), являющимся правообладателем патентов, товарных знаков и авторских прав на программное обеспечение, услуги по технической поддержке которого (далее – "Услуги") предоставляются в соответствии с настоящими Правилами.

Внимательно прочтите условия настоящих правил перед регистрацией сертификата на поддержку и получением услуг поддержки программного обеспечения. Посредством получения любого вида услуг вы признаете тот факт, что ознакомились с настоящими правилами, вам понятны их условия, вы принимаете их и соглашаетесь быть связанными ими. В том случае, если в какой-либо момент времени вы не имеете намерения связывать себя условиями настоящих правил, вам следует немедленно прекратить и воздерживаться впредь от попыток получения доступа или пользования услугами. Настоящие правила, совместно с любыми дополнительными политиками или условиями, включенными в них посредством ссылки, представляют собой весь объем договоренностей между пользователем и обществом в отношении услуг и заменяют собой все предшествующие письменные и устные предложения, заверения или договоренности, которые могли существовать между вами и обществом в отношении услуг.

Текущая версия Правил доступна на официальном сайте Общества: <https://rosplatforma.ru/> в соответствующем разделе сайта, и может дорабатываться время от времени Обществом, о чем Пользователи будут уведомлены посредством ознакомления с последней версией Правил, опубликованной Обществом в публичных открытых источниках информации Общества, включая официальный сайт: <https://rosplatforma.ru/>.

Услуги предоставляются в рамках программы «Техническая поддержка конечного пользователя» и оказывается Обществом Пользователю посредством удаленного доступа в отношении следующего программного обеспечения:

(далее – «ПО»)

1. В целях обеспечения предпосылок для оказания Обществом Услуг Пользователь самостоятельно или при помощи авторизованных партнёров Общества выполняет следующие действия:
 - a) Начальная установка и конфигурирование ПО;
 - b) Установка новых версий (модернизация ПО);
 - c) Сбор отладочной информации о сбоях в ПО;
 - d) Оценка влияния проблемы на работу ПО и определение степени приоритета сбоя;

- e) Установление, насколько возможно, причины возникновения проблемы на уровне конкретных программных модулей, включая диагностику на месте установки ПО;
 - f) Резервное копирование данных, очистку дисков и настройку ротации системных журналов;
2. Пользователь самостоятельно контролирует и обеспечивает функциональные возможности удалённого доступа специалистов Общества к ПО в месте расположения конечного пользователя (например, осуществляет тестирование связи с удалённым центром Общества). Если удалённый доступ к системам конечного пользователя ПО невозможен, диагностику и непосредственное исправление ошибок в ПО осуществляет Пользователь своими силами.
3. Пользователю предоставляется единая точка доступа к сервисным ресурсам Общества, посредством которой Пользователь может направлять Обществу запросы на оказание Услуг, сообщать Обществу о возникших неисправностях / ошибках в ПО, следить за состоянием обработки размещённого запроса на оказание Услуг (статусом запроса). Такой единой точкой доступа является служба технической поддержки Общества (Тел.: +7 495 139-75-79; e-mail: support@rosplatforma.ru) и веб-портал Системы поддержки клиентов (<http://www.rosplatforma.ru/support>). Язык взаимодействия со службой технической поддержки – русский. Языки технической поддержки – русский/английский.
4. Служба технической поддержки Общества координирует все запросы на оказание Услуг со стороны Пользователя и осуществляет:
- a) Прием, обработку и эскалацию запросов;
 - b) Отслеживание статуса запросов, а также направление сообщений об исполнении после устранения сбоя;
 - c) Обеспечение взаимодействия с Пользователем;
 - d) Обновление информации по статусу запроса в системе поддержки клиентов после каждого изменения.
5. Запросы на оказание Услуг делятся на сообщения о случаях сбоя и запросы на техническую поддержку, не связанные со случаями сбоя. Под случаем сбоя понимается событие, не связанное со штатным функционированием ПО, которое приводит или может привести к прерыванию работы ПО или снижению её качества. Случаи сбоя классифицируются на Известные ошибки (случай сбоя, причина которого известна и для которого были определены временное решение или долгосрочная альтернатива) и Проблемы (случай сбоя, причина которого неизвестна). Для каждого случая сбоя должен быть создан отдельный запрос на оказание Услуг.
6. Общество оказывает Пользователю, на основании его запросов следующие Услуги:

- a) Анализ ошибок, ведение каталога ошибок и методов их устранения, в т. ч. посредством технического анализа предоставленной Пользователем отладочной информации;
 - b) Комплексная дистанционная диагностика (при условии обеспечения Пользователем Обществу возможности удаленного доступа к ПО);
 - c) Экспертная помощь в определении причины возникновения проблемы;
 - d) Выработка рекомендаций по способу решения проблемы;
 - e) Устранение случаев сбоя посредством дистанционной поддержки (если возможно), в том числе посредством предоставления корректирующих обновлений ПО или предоставления (по возможности) временных решений;
 - f) Предоставление обновлений ПО в рамках существующей версии. Обновления предоставляются для текущей версии ПО и для всех поддерживаемых версий в соответствии с информацией на веб-сайте Общества.
7. Приоритетность запросов на оказание Услуг в службу технической поддержки Общества определяется по следующей схеме:
- 6.1 **Приоритет N1:** Случаи сбоев, приводящие к невозможности начальной установки или запуска ПО вследствие проблемы с лицензионным ключом или, после того как ПО было установлено, приводящие к недоступности бизнес-критичных приложений конечного пользователя, не допускающие корректный перезапуск сервера и приводящие к потере или порче данных конечного пользователя. Мгновенного решения или способа обхода сбоя не существует.
 - 6.2 **Приоритет N2:** Случаи сбоев, приводящие к невозможности начальной установки или использования отдельных функций ПО, описанных в документации, существенно ограничивающие возможности использования ПО в определённом сценарии. Временный способ обхода данного сбоя может быть предложен по мере того как специалисты решают проблему.
 - 6.3 **Приоритет N3:** Случаи сбоев, приводящих лишь к незначительным ограничениям использования ПО или его отдельных функций, не являющихся критичными для использования ПО в целом.
 - 6.4 **Приоритет N4:** Запросы, не связанные со случаями сбоя ПО, включающие сообщения об ошибках в документации, общие вопросы по использованию ПО, а также рекомендации относительно улучшения и расширения функционала ПО.
8. **До направления первого запроса на техническую поддержку Сертификат технической поддержки должен быть зарегистрирован его держателем в Системе поддержки клиентов путем направления соответствующего запроса электронной почтой по адресу support@rosplatforma.ru .**

Запрос о регистрации Сертификата должен включать следующие данные:

- a) наименование и адрес Пользователя;

- b) код Сертификата;
- c) Ф.И.О. представителей Пользователя, уполномоченных направлять Обществу запросы на техническую поддержку, их контактные телефоны и адреса электронной почты (Общество вправе не выполнять запросы, направленные иными лицами);
- d) наименование конечного пользователя и адрес нахождения ПО; версия ПО.

При направлении запроса на оказание Услуг Пользователь предоставляет сведения об эксплуатационной конфигурации и текущей версии используемого ПО, а также описание запроса и его предполагаемый приоритет.

- 9. Пользователь обязан незамедлительно предоставлять Обществу всю информацию, необходимую для надлежащего оказания последним Услуг, а также оказывать иное содействие.
- 10. Приём заявок на оказание Услуг по электронной почте осуществляется в режиме 24/7/365. Телефон службы технической поддержки Общества предназначен только для экстренных ситуаций с Приоритетом №1. С момента передачи Пользователем информации о случае сбоя ПО в службу технической поддержки и регистрации соответствующего запроса на оказание Услуг, Общество обязуется предпринять все меры для скорейшего, в разумных пределах, решения проблемы, указанной в соответствующем запросе.
- 11. В рамках программы «Техническая поддержка конечного пользователя» Обществом не производится:
 - Техническая поддержка ПО установленного с нарушением документированных процедур;
 - Техническая поддержка бесплатных ознакомительных версий ПО, кроме случаев распространения такого ПО существующим Пользователям по подписке;
 - Техническая поддержка версий ПО, для которых официально объявлено о прекращении технической поддержки;
 - Начальная установка и конфигурирование ПО;
 - Системное администрирование ПО, работающего в штатном режиме;
 - Резервное копирование данных, очистка дисков и настройка ротации системных журналов;
 - Восстановление работоспособности ПО после вирусных атак, взлома, и других противоправных действий 3-х лиц;
 - Восстановление работоспособности ПО при наличии выявленных в ходе диагностики сбоев и/или ситуаций неправильного использования аппаратных средств;
 - Установка новых версий (модернизация) ПО;

- Выезд на место установки ПО для диагностики и устранения сбоев;
- Обучение работе с ПО, индивидуальная настройка и интеграция с ПО сторонних производителей;

12. УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЛЯЮТСЯ НА УСЛОВИЯХ «КАК ЕСТЬ» И ОБЩЕСТВО ОТКАЗЫВАЕТСЯ ОТ КАКИХ-ЛИБО ИНЫХ ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ, ДАННЫХ В ЯВНОЙ ФОРМЕ, ПОДРАЗУМЕВАЕМЫХ ИЛИ НЕОБХОДИМЫХ ПО ЗАКОНУ, ВКЛЮЧАЯ, БЕЗ ОГРАНИЧЕНИЯ, ЛЮБЫЕ ПОДРАЗУМЕВАЕМЫЕ ГАРАНТИИ В ОТНОШЕНИЯ КАЧЕСТВА, ПРИГОДНОСТИ ДЛЯ КАКОЙ-ЛИБО КОНКРЕТНОЙ ЦЕЛИ, ТОЧНОСТИ, СВОЕВРЕМЕННОСТИ, ПРАВОВОГО ТИТУЛА ИЛИ НЕНАРУШЕНИЯ ПРАВ ТРЕТЬИХ ЛИЦ, В ТОМ МАКСИМАЛЬНОМ ОБЪЕМЕ, В КОТОРОМ ЭТО ДОПУСКАЕТСЯ ЗАКОНОМ. БЕЗ ОГРАНИЧЕНИЯ ОБЩЕГО СМЫСЛА ВЫШЕСКАЗАННОГО, ОБЩЕСТВО В ЯВНОЙ ФОРМЕ ОТКАЗЫВАЕТСЯ ОТ ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ ЛЮБОГО РОДА В ОТНОШЕНИИ УСЛУГ ТРЕТЬИХ ЛИЦ, И НЕ ГАРАНТИРУЕТ, ЧТО УСЛУГИ БУДУТ СООТВЕТСТВОВАТЬ ТРЕБОВАНИЯМ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ, ЧТО ЭКСПЛУАТАЦИЯ УСЛУГ БУДЕТ НЕПРЕРЫВНОЙ, СВОЕВРЕМЕННОЙ, БЕЗОПАСНОЙ ИЛИ НЕ БУДЕТ СОДЕРЖАТЬ ОШИБОК, ЧТО ДЕФЕКТЫ ИЛИ ОШИБКИ УСЛУГ БУДУТ ИСПРАВЛЕННЫ.
13. ОБЩЕСТВО НИ ПРИ КАКИХ УСЛОВИЯХ НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ПЕРЕД ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ ИЛИ ЛЮБЫМ ИНЫМ ЛИЦОМ, СВЯЗАННЫМ С ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ, В ТОМ ЧИСЛЕ ПЕРЕД КОНЕЧНЫМИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМИ В ОТНОШЕНИИ ЛЮБЫХ НЕПРЯМЫХ, СЛУЧАЙНЫХ, КОСВЕННЫХ, СПЕЦИАЛЬНЫХ, ШТРАФНЫХ УБЫТКОВ ИЛИ УБЫТКОВ, ПРИСУЖДАЕМЫХ В КАЧЕСТВЕ МЕРЫ ОТВЕТСТВЕННОСТИ (ВКЛЮЧАЯ, БЕЗ ОГРАНИЧЕНИЯ, УБЫТКИ В СВЯЗИ С ПОТЕРЕЙ ПРИБЫЛИ ПРЕДПРИЯТИЯ, ВРЕМЕННЫМ ПРЕКРАЩЕНИЕМ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, УТРАТОЙ КОММЕРЧЕСКОЙ ИНФОРМАЦИИ, УТРАТОЙ ДАННЫХ ИЛИ ИНЫМИ ПОДОБНЫМИ УБЫТКАМИ В ДЕНЕЖНОЙ ФОРМЕ), В СООТВЕТСТВИИ С ПРИНЦИПАМИ ДОГОВОРНОГО ПРАВА, ПО ГАРАНТИИ ИЛИ НА ИНЫХ ОСНОВАНИЯХ, ДАЖЕ В ТОМ СЛУЧАЕ ЕСЛИ КОНСУЛЬТАНТЫ УВЕДОМИЛИ ОБЩЕСТВО О ВОЗМОЖНОСТИ ВОЗНИКНОВЕНИЯ ТАКИХ УБЫТКОВ. СОВОКУПНАЯ КУМУЛЯТИВНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ОБЩЕСТВА ПЕРЕД ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ В ОТНОШЕНИИ ТРЕБОВАНИЙ ЛЮБОГО РОДА, ВОЗНИКАЮЩИХ ИЗ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ, НИ ПРИ КАКИХ ОБСТОЯТЕЛЬСТВАХ НЕ БУДЕТ ПРЕВЫШАТЬ СУММУ СТОИМОСТИ УСЛУГ И/ИЛИ СЕРТИФИКАТА, ФАКТИЧЕСКИ ВЫПЛАЧЕННЫХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ ЗА УСЛУГИ, В ОТНОШЕНИИ КОТОРЫХ ВОЗНИКЛО ТРЕБОВАНИЕ, В ТЕЧЕНИЕ ДВЕНАДЦАТИ МЕСЯЦЕВ, ПРЕДШЕСТВУЮЩИХ ВОЗНИКНОВЕНИЮ ТРЕБОВАНИЯ. ВЫШЕУКАЗАННЫЕ ОГРАНИЧЕНИЯ ПРИМЕНЯЮТСЯ ДАЖЕ В ТОМ СЛУЧАЕ, ЕСЛИ С ПОМОЩЬЮ ВЫШЕУКАЗАННОГО СПОСОБА ЗАЩИТЫ ПРАВА НЕ УДАЕТСЯ ДОБИТЬСЯ ЕГО ОСНОВНОЙ ЦЕЛИ.
14. В случае если какое-либо условие или положение настоящих Правил признается ничтожным или не имеющим юридической силы в какой-либо конкретной ситуации каким-либо судебным или административным органом, такое признание не затрагивает действительности или обеспеченности исковой силой остальных условий и положений настоящих Правил, или действительности или обеспеченности исковой силой такого условия или положения в какой-либо иной ситуации. В том максимальном объеме, в котором это возможно по закону, положение подлежит

- толкованию и исполнению таким образом, чтобы осуществить изначальную цель Правил, и, если такое толкование и исполнение невозможно по закону, такое положение считается исключенным из Правил.
15. Неприведение какой-либо из сторон в исполнение своих прав, предоставленных настоящими Правилами или непринятие мер в отношении противоположной стороны в случае какого-либо нарушения условий настоящих Правил не считается отказом такой стороны от приведения в исполнение прав в дальнейшем или от принятия мер в дальнейшем в связи с нарушениями в будущем.
16. Общество оставляет за собой право время от времени вносить в настоящие Правила изменения по своему усмотрению, посредством опубликования измененных Правил на сайте www.rosplatforma.ru, при условии, что споры, возникающие по настоящим Правилам, подлежат разрешению в соответствии с условиями Правил, действующими на момент возникновения спора. Рекомендуем периодически просматривать опубликованные Правила с тем, чтобы быть в курсе внесенных изменений. Существенные изменения условий настоящих Правил вступят в силу с более ранней из следующих дат (i) дата первого пользования Услугами после того, как Пользователю фактически стало известно о таком изменении, или (ii) 30 дней с даты опубликования Правил, с учетом внесенных изменений, на сайте www.rosplatforma.ru. В случае возникновения противоречия между условиями настоящих Правил и последней версией настоящих Правил, размещенных на сайте www.rosplatforma.ru, последняя версия будет иметь преимущественную силу. Использование Пользователем Услуг после вступления в силу Правил с учетом внесенных изменений представляет собой принятие условий Правил с учетом внесенных изменений со стороны Пользователя. В случае если Пользователь не принимает изменения, внесенные в настоящие Правила, пользователь обязан незамедлительно прекратить использование Услуг.