

ПОЛОЖЕНИЕ О ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ ДЛЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ПРОГРАММНОГО КОМПЛЕКСА «СЕТЕРЕ ПДФ Редактор»

1. Термины и определения

1.1. Программный продукт (Продукт):

- Программа для ЭВМ «Программный комплекс «СЕТЕРЕ ПДФ Редактор» (сокращенное наименование — ПК «СЕТЕРЕ ПДФ Редактор»), ее расширения и модификации.

1.2. Правообладатель — разработчик и обладатель исключительных прав на Продукт (ООО «ТБИ», ИНН 7813239239, ОГРН 1157847435690).

1.3. Техническая поддержка — обеспечиваемые Правообладателем консультации по установке, настройке и использованию Продукта, предоставление обновлений и иные действия, предусмотренные в настоящем Положении.

1.4. Пользователь — лицо, обладающее Лицензионным сертификатом на Продукт.

1.5. Сертификат на техническую поддержку (Сертификат) — документ, предоставляющий Пользователю право на получение Технической поддержки в определённом объеме, в сроки и на условиях, указанных в настоящем Положении.

1.6. Подписка на обновления (Подписка) — право Пользователя, приобретающего коммерческую лицензию на Продукт получать (скачивать) обновления версий Продукта с сайта Правообладателя и получать услуги технической поддержки соответствующего уровня от Правообладателя в течение срока, указанного в Лицензионном сертификате, и на условиях, указанных в настоящем Положении.

1.7. Служба технической поддержки (СТП) — подразделение Правообладателя или уполномоченное им третье лицо, обеспечивающее предоставление услуг Технической поддержки для Пользователей.

1.8. Запрос — обращение Пользователя в СТП, содержащее описание инцидента, связанного с Продуктом, или обращение за консультацией по использованию Продукта.

1.9. Портал технической поддержки (Портал) — web-ресурс, на котором Пользователь регистрирует Запросы (отслеживает их статус) и получает информацию по Продукту. Доступ к Порталу осуществляется с информационной страницы Продукта или с главной страницы сайта компании Правообладателя, через раздел меню «Техподдержка»:

- Для ПК «СЕТЕРЕ ПДФ Редактор» — информационная страница Продукта расположена по адресу www.seteregroup.ru/pdf

1.10. Время реакции — время, отсчитываемое с момента регистрации Запроса, в течение которого специалист СТП гарантированно возьмет его в работу и либо предоставит ответ, либо запросит уточняющую информацию, необходимую для решения вопроса.

1.11. Уровень технической поддержки — набор параметров (услуг) Технической поддержки, включающий в себя перечень допустимых категорий вопросов, время реакции и каналы приема Запросов в соответствии с настоящим Положением.

1.12. Документация — руководства и инструкции, размещенные на Портале, на установочных дисках или печатных носителях, лицензионные соглашения с конечными пользователями, дополнительные материалы, опубликованные на официальных ресурсах Правообладателя, и любая другая распространяемая как в печатной, так и в электронной форме информация, которая в отдельности или в совокупности с другой документацией определяет правила эксплуатации разрабатываемого и выпускаемого Продукта и (или) отражает сведения, удостоверяющие гарантированные значения основных параметров и характеристик (свойств) Продукта, а также гарантии и сведения по его эксплуатации в течение установленного срока службы.

1.13. Справочный центр — web-ресурс Правообладателя, на котором расположена дополнительная информация о Продукте, включающая шаблоны типовых документов, инструкции, руководства по настройке, эксплуатации, работе с Продуктом.

1.14. Лицензионный сертификат — официальный документ Правообладателя, выдаваемый Пользователю, в котором указывается информация о приобретенной Пользователем коммерческой лицензии на право установки, использования и обновления Продукта (тип лицензии, вид лицензии, срок действия лицензии и другая существенная информация).

1.15. Сайт Правообладателя — ссылка: www.seteregroup.ru.

2. Порядок использования Подписки на обновления и услуг технической поддержки

2.1. Вместе с коммерческой лицензией на использование Продукта Пользователь получает подписку на обновления «Стандартная», включающую в себя право на получение (скачивание) обновления версий Продукта с сайта Правообладателя и право на получение услуг технической поддержки уровня

«Стандартная» от Правообладателя в течение срока, указанного в Лицензионном сертификате, и на условиях, указанных в настоящем Положении.

- 2.2. По истечении срока действия подписки на обновления «Стандартная», полученной при приобретении коммерческой лицензии Продукта, Пользователь может приобрести сертификат технической поддержки (уровня «Стандартная») или лицензию на обновление (подписку на обновление «Стандартная») на период действия, согласованный с Правообладателем, или выбрать иной уровень.
- 2.3. Если по истечении срока действия подписки на обновления «Стандартная», полученной при приобретении коммерческой лицензии Продукта, Пользователь не приобретает сертификат технической поддержки или лицензию на обновление (подписку на обновление), то автоматически переходит на «Базовый» уровень технической поддержки.
- 2.4. С даты получения Лицензионного сертификата и в течение срока действия подписки на обновления «Стандартная» Пользователь имеет право направлять Запросы на Техническую поддержку уровня «Стандартная» в соответствии с настоящим Положением.
- 2.5. С даты получения Сертификата технической поддержки или лицензии на обновление (подписки на обновление) и в течение их срока действия Пользователь имеет право направлять Запросы на Техническую поддержку в соответствии с настоящим Положением.
- 2.6. Пользователь может использовать свое право на Техническую поддержку исключительно в отношении Продукта, используемого на основании действующего лицензионного (сублицензионного) договора, в сроки установленные Лицензионным сертификатом, Сертификатом технической поддержки.
- 2.7. Пользователь может использовать свое право на Техническую поддержку исключительно в рамках количества экземпляров Продукта, указанных в Лицензионном сертификате или Сертификате технической поддержки, и только относительно того экземпляра (экземпляров) Продукта, для которых был получен соответствующий Лицензионный сертификат или Сертификат технической поддержки.
- 2.8. Пользователь не может получать услуги Технической поддержки более высокого уровня в отношении экземпляров Продукта, для которых приобретен Лицензионный сертификат или Сертификат технической поддержки более низкого уровня.
- 2.9. Правообладатель имеет право контролировать соблюдение Пользователем требований, перечисленных в настоящем Положении.
- 2.10. Уровни технической поддержки (подписки на обновления):
 - 1) Базовый уровень технической поддержки — предоставляется всем пользователям, приобретающим бессрочные лицензии Продукта, у которых завершился срок действия подписки на обновления «Стандартная» или Сертификата технической поддержки тип «Стандартная». Включает в себя только следующие услуги технической поддержки:
 - Доступ к общедоступной информации Справочного центра и Документации на Портале.
 - 2) Стандартный уровень технической поддержки (по подписке на обновления «Стандартная» или по Сертификату технической поддержки тип «Стандартная»). Включает в себя следующие услуги технической поддержки:
 - Доступ к общедоступной информации Справочного центра и Документации на Портале.
 - Доступ к закрытым разделам Справочного центра и Документации на Портале.
 - Обновления Продукта в рамках приобретенной версии (установка и использование новых релизов в рамках приобретенной минорной версии, установка и использование новых минорных версий);
 - Консультации по установке, использованию и настройке Продукта;
 - Консультации по установке и настройке программного обеспечения технологических партнеров и работе с ним;
 - Анализ совместимости оборудования с Продуктом по предоставленной спецификации;
 - Решение вопросов, связанных с совместимостью оборудования с Продуктом, при наличии технической возможности;
 - Каналы приема запросов — телефон, Портал (сайт) и e-mail технической поддержки;
 - Время приема и обработки запросов — прием запросов пользователей круглосуточно, обработка запросов в рабочие дни с 8 до 20 часов МСК.
 - 3) Расширенный уровень технической поддержки — индивидуальные условия для Пользователя.

3. Услуги технической поддержки

- 3.1. Доступ к Справочному центру Документации на Портале в публичной части — типовые решения, инструкции по настройке Продукта и его компонентов, инструкции по настройке базовой операционной системы и окружения для работы с Продуктом, инструкции по настройке оборудования

для работы с Продуктом. В закрытой части — инструкции, разработанные непосредственно для Пользователя.

3.2. Обновления Продукта в рамках приобретенной версии:

3.2.1. Для уровня технической поддержки Базовый — право на обновление отсутствует.

3.2.2. Для уровня технической поддержки (подписки на обновления) Стандартная — включает право на установку и использование новых релизов (обновлений) в рамках приобретенной минорной версии Продукта, а также право на установку и использование новых минорных версий Продукта.

3.2.2. Для уровня технической поддержки (подписки на обновления) Расширенная — устанавливается индивидуально.

3.3. Консультации по установке, использованию и настройке Продукта — вопросы, связанные с установкой, использованием и настройкой Продукта в рамках эксплуатационной документации.

3.4. Консультации по установке и настройке программного обеспечения технологических партнеров и работе с ним — помощь в установке и настройке стороннего программного обеспечения при условии подтвержденной его совместимости с Продуктом (возможность и уровень сложности оценивается СТП в индивидуальном порядке) и базовой операционной системой.

3.5. Анализ совместимости оборудования с Продуктом по предоставленной спецификации — поддержка оборудования гарантируется, только если оно прошло программу поддержки производителей оборудования и программного обеспечения с базовой операционной системой, при этом прогноз совместимости оборудования с Продуктом можно сделать на основании данных его спецификации.

3.6. Решение вопросов, связанных с совместимостью оборудования с Продуктом, при наличии технической возможности — набор действий, направленных на обеспечение совместимости оборудования Пользователя с Продуктом, компонентами Продукта, разработка инструкций и рекомендаций по настройке и эксплуатации данного типа оборудования.

3.7. Каналы приема запросов — телефон, Портал (сайт) и e-mail технической поддержки.

3.8. Время приема и обработки Запросов — период времени, в течение которого принимаются и обрабатываются Запросы от Пользователя.

4. Общий порядок взаимодействия

4.1. При поступлении Запроса, содержащего описание нескольких проблем, он может быть разделен на несколько Запросов с разными степенями критичности.

4.2. Служба технической поддержки предоставляет консультации только по установке и настройке программ и оборудования, входящих в состав Продукта. Исключение — случаи, указанные в пунктах 3.3 — 3.6.

4.3. Правообладатель не несет ответственности за установленную и настроенную систему, на которой будет осуществляться техническая поддержка, а также за техническое состояние оборудования.

4.4. Консультации в отношении проектирования инфраструктуры и внедрения решений возможны по отдельному договору.

4.5. При необходимости Правообладатель вправе запрашивать дополнительную информацию о конфигурации программного обеспечения, оборудования, сети и др.

4.6. В рамках Технической поддержки Правообладатель не предоставляет консультации:

по модифицированным программным пакетам;

по работе операционных систем и программного обеспечения Пользователя, за исключением указанных в пунктах 3.3 — 3.4 случаев;

по работе оборудования Пользователя, за исключением указанных в пунктах 3.5 — 3.6 случаев;

по проблемам, связанным с функционированием каналов связи Пользователя.

4.7. При необходимости можно заключить договор на индивидуальную поддержку с дополнительным набором сервисов.

4.8. Степени критичности Запросов — степень критичности задается Пользователем при регистрации Запроса через Портал и другим каналам связи. СТП оставляет за собой право изменять степень критичности в процессе работы над Запросом.

Степень Описание

Экстренный Критические последствия для бизнес-процессов Пользователя или полная потеря работоспособности информационной системы, введенной в промышленную эксплуатацию. Временное решение отсутствует.

Высокий Серьезные последствия для бизнес-процессов Пользователя или частичная потеря работоспособности информационной системы, введенной в промышленную эксплуатацию. Временное решение отсутствует.

Средний Умеренные последствия для бизнес-процессов Пользователя, которые не оказывают существенного влияния на работоспособность Продукта.

Низкий Влияние на бизнес-процессы Пользователя минимально или отсутствует.

4.9. Время реакции на Запрос в соответствии со степенью его критичности и уровнем Технической поддержки

Степень	Время реакции (при уровне Стандартная)	Время реакции (при уровне Расширенная)
Экстренный	2 часа	Индивидуально
Высокий	4 часа	Индивидуально
Средний	12 часов, рабочий день	Индивидуально
Низкий	2 рабочих дня	Индивидуально

4.10. Время автоматического закрытия Запроса, по которому Пользователь не проявляет активности — 5 (пять) рабочих дней.

5. Обязательства и ответственность Пользователя

5.1. Пользователь обязан:

5.1.1. Устанавливать и своевременно обновлять Продукт в соответствии с инструкциями, размещенными на сайте Правообладателя, в Справочном центре или инструкциями, предоставленными специалистами СТП по Запросу. В случае несоблюдения инструкций, Правообладатель не несет ответственности за сбои в работе Продукта.

5.1.2. Выполнять рекомендации специалиста СТП перед применением обновлений и инструкций, предоставленных Правообладателем на функционирующей инфраструктуре.

5.1.3. Не нарушать функционирование, не создавать помехи в использовании онлайн-ресурсами, к которым был предоставлен доступ для специалистов СТП.

5.2. Пользователь несет ответственность за соблюдение лицензионных условий использования системного программного обеспечения, а также программного обеспечения иных разработчиков.

5.3. Пользователь не вправе уступать права требования к Правообладателю третьим лицам, вытекающие из настоящего Положения.

6. Ограничение ответственности Правообладателя

6.1. Правообладатель не несет ответственности за недостатки и уязвимости в Продукте по причине не установки Пользователем доступных обновлений Продукта, устраняющих данные недостатки.

6.2. Правообладатель не несет ответственности и не возмещает никакой ущерб, причиненный Пользователю или третьим лицам в результате использования и/или невозможности использования Продукта и/или информации, содержащейся в результатах работы Продукта, а также программного обеспечения третьих лиц. Данное правило в части невозможности использования Продукта не применяется к тем случаям, когда такая невозможность использования Продукта произошла по вине Правообладателя.

6.3. Правообладатель не несет ответственности за неоказание Услуги Пользователю по причинам, не зависящим от Правообладателя, а именно, нарушение работы Интернета, оборудования или программного обеспечения со стороны Пользователя, сбои в работе служб email-рассылки, в том числе при попадании писем от сотрудников СТП в папку «Спам» и иное.

6.4. Правообладатель не несет ответственность за нарушение условий настоящего Положения в случае предоставления Пользователем недостоверной и/или неполной информации, предоставленной и/или запрошенной специалистами СТП при поступлении или во время оказания Услуги по Запросу.

6.5. Вся охраняемая законом информация, содержащаяся в информационной системе, информационно-телекоммуникационной сети, автоматизированных системах управления Пользователя, не будет доступной для специалистов СТП в процессе работы над Запросом. Обнаружение специалистом СТП возможности получения доступа к охраняемой законом информации, не является неправомерным, и Пользователь не будет иметь каких-либо претензий к Правообладателю при наступлении данного обстоятельства. Пользователь обязан самостоятельно обеспечить защиту охраняемой законом информации в процессе отработки Запроса специалистами СТП.

6.6. Ни одна из сторон не несет ответственности перед другой стороной за невыполнение обязательств, вызванное обстоятельствами, возникшими помимо воли и желания сторон, которые нельзя было предвидеть или избежать.

7. Жизненный цикл Продукта

7.1. Для актуальных версий Продукта, находящихся на поддержке у Правообладателя, Пользователям предоставляется поддержка, включающая в себя выпуск новых релизов Продукта, в том числе обновлений безопасности, обновлений справочной системы, исправление ошибок, дополнение новой функциональности.

- 7.2. Предыдущая версия Продукта может ограничиваться в части выпуска новых релизов. Предложения об исправлении ошибок или дополнении новой функциональности, поступившие от Пользователей в рамках Заявок, рассматриваются для актуальной и будущих версий Продукта.
- 7.3. Пользователям устаревших версий Продукта предоставляются известные решения, описанные в Документации, существующие исправления и обновления, а также помощь в миграции на актуальную версию с полной поддержкой.
- 7.4. Устаревшие версии Продуктов не поддерживаются.

8. Дополнительные условия

- 8.1. Правообладатель оставляет за собой право вносить корректировки в настоящее Положение, в связи с чем Пользователь обязуется отслеживать его изменения на официальных ресурсах Правообладателя.
- 8.2. Актуальная версия Положения о Технической поддержке доступна на сайте Правообладателя.
- 8.3. Пользователь обязуется регулярно осуществлять проверку наличия изменений в настоящем Положении, а Правообладатель уведомлять об изменениях Положения посредством информирования на официальном сайте Правообладателя. Пользователь не вправе ссылаться на свою неинформированность о внесении таких изменений.
- 8.4. В случае, если Пользователь предоставляет данные о юридическом лице, Пользователь подтверждает, что имеет для этого достаточно полномочий, а предоставляемая Пользователем информация является полной и достоверной.

Актуальная версия Положения — от 28.02.2025 г