

ПОЛОЖЕНИЕ О ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ «ПРОГРАММНЫЙ КОМПЛЕКС «СЕТЕРЕ ПДФ Редактор»

Настоящее Положение регулирует порядок оказания Услуги по технической поддержке (далее – Услуга) Программы для ЭВМ, ее расширений и модификаций (далее – Программа) и применяется в отношении Пользователей, определение которых приведено в Лицензионном соглашении Программы (EULA), размещенной на официальном сайте Правообладателя.

- Полное наименование Программы для ЭВМ: «Программный комплекс «СЕТЕРЕ ПДФ Редактор»», свидетельство о регистрации Программы для ЭВМ № 2024682456 выдано 23.09.2024 г.
- Полное наименование и реквизиты Производителя (Правообладателя): Общество с ограниченной ответственностью «Технологии Безопасность Исследования» (ООО «ТБИ», ИНН 7813239239, ОГРН 1157847435690)
- Адрес официального сайта, содержащего информацию о Программе: www.seteregroupp.ru

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- **«Версия программы» («Версия»)** – это фиксированное состояние реализации функциональности Программы на конкретную дату, которому присваивается символическое обозначение в виде номера. Изменение Версии происходит в случаях существенных изменений в функциональности Программы, связанных с качественным изменением алгоритмов реализации функциональности или переходом на новые программно-технические платформы.
- **Мажорная версия** — это первое число в нумеровании версии Программы.
- **Минорная версия** — это дополнительный номер версии (второе число в нумеровании версий Программы), который указывает на актуальную функциональную версию Программы.
- **Релиз** — это дополнительный номер к минорной версии (третье число в нумеровании версий Программы), который указывает на актуальную версию дистрибутива Программы.
- **«Время реакции»** – время, отсчитываемое с момента регистрации Запроса, в течение которого СТП гарантированно возьмет его в работу и либо предоставит ответ, либо запросит уточняющую информацию, необходимую для решения вопроса.
- **«Договор»** – отдельный договор между Производителем или уполномоченным им Партнером и Пользователем, по которому Пользователю передается Сертификат технической поддержки, который предоставляет его владельцу в течение указанного в сертификате периода, право на получение Услуг технической поддержки в отношении указанной в нем Программы.
- **«Документация»** – руководства и инструкции, размещенные на Портале, на установочных дисках или печатных носителях, лицензионные соглашения с конечными пользователями, дополнительные материалы, опубликованные на официальных ресурсах Производителя, 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 разрабатываемой и выпускаемой Программы и (или) отражает сведения, удостоверяющие гарантированные значения основных параметров и характеристик (свойств) Программы, а также гарантии и сведения по его эксплуатации в течение установленного срока службы.
- **«Запрос»** – обращение Пользователя в СТП, содержащее описание инцидента, связанного с Программой, или обращение за консультацией по использованию Программы. Степень критичности Запроса задается Пользователем при регистрации Запроса через Портал или по другим каналам связи. СТП оставляет за собой право изменять степень критичности в процессе работы над Запросом.
- **«Лицензионный договор» («Лицензионный (сублицензионный) договор»)** – это договор, по которому Производитель (Правообладатель) или уполномоченный им Партнер предоставляет Пользователю неисключительное право использования Программы (Лицензию) в установленных пределах использования.
- **«Лицензионный сертификат»** – это документ в печатном или электронном виде, выдаваемый Пользователю при получении Лицензии (при подписании акта приема-передачи прав к Лицензионному договору), в котором Производитель (Правообладатель) указывает информацию о приобретенной Пользователем Лицензии и пределы ее использования: тип и вид Лицензии, срок действия Лицензии, ограничения и допущения Лицензии, другая существенная в рамках заключенного Пользователем Лицензионного договора информация.
- **«Лицензия» («Лицензия на программу»)** – предоставленное Производителем (Правообладателем) право на установку, запуск и использование функциональности Программы на условиях простой (неисключительной) лицензии в соответствии с условиями Лицензионного договора между Пользователем и Производителем (Правообладателем) или уполномоченным им Партнером (Лицензиатом).
- **«Партнер»** – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, с которым Производитель или уполномоченное им иное третье лицо заключил Договор на передачу для Пользователя Сертификата технической поддержки на Программу.

- **«Подписка на обновления» («Подписка»)** – право Пользователя, приобретающего коммерческую Лицензию на Программу получать от Производителя обновления версий Программы и Услуги технической поддержки в течение срока, указанного в Сертификате, в установленных уровнем Подписки пределах и на условиях, указанных в настоящем Положении.
- **«Пользователь» («Конечный пользователь», «Вы»)** – юридическое лицо, орган государственной власти, индивидуальный предприниматель или физическое лицо, которое приобрело право на использование Программы (Лицензию) на условиях Лицензионного договора для собственного использования, без права передачи Программы третьим лицам и без права использования Программы третьими лицами.
- **«Портал технической поддержки» («Портал технической поддержки для пользователей», «Портал»)** – веб-сайт Производителя (или аффилированных с ним юридических лиц) в сети Интернет, на котором Пользователь после прохождения процедуры регистрации (получения доступа к Личному кабинету на Портале) получает доступ к справочной информации о Программе, ссылки на официальные дистрибутивы и обновления Программы, эксплуатационную документацию на Программу в электронном виде, электронные копии относящихся к Программе сертификатов и юридических документов, регистрирует и отслеживает статус Заявок на получение консультаций по работе с Программой, регистрирует и отслеживает статус Заявок на решение технических проблем при эксплуатации Программы.
- **«Производитель» («Правообладатель»)** – юридическое или физическое лицо, являющееся актуальным правообладателем исключительных прав на Программу или лицо, действующее от его имени на основании Договора доверительного управления объектами интеллектуальной собственности.
- **«Программа» («Программное обеспечение», «ПО»)** – программа для ЭВМ, в том числе включая каждый отдельный компонент (модуль), встроенный в Программу, все последующие обновления Программы, а также сопутствующая эксплуатационная документация к Программе в печатном и электронном виде, включая видеофайлы.
- **«Сайт» («Страница сайта»)** – отдельная страница веб-сайта Производителя (или аффилированных с ним юридических лиц), содержащая информацию об актуальных версиях Программы, способах получения Лицензий, эксплуатационную документацию на Программу в электронном виде, электронные копии относящихся к Программе сертификатов и юридических документов.
- **«Сертификат технической поддержки» («Сертификат»)** – по договору с Производителем или уполномоченным им Партнером Пользователю передается Сертификат, который предоставляет его владельцу в течение указанного в сертификате периода, право на получение Услуги в отношении указанной в нем Программы. Сертификат действителен в течение указанного в нем срока и содержит информацию о ранее приобретенной Лицензии на Программу, для которой оформляется соответствующий Сертификат, количестве экземпляров Программы, о предоставляемом уровне Услуг. Сертификат передается пользователю через Личный кабинет, если иной способ не указан в договоре.
- **«Служба технической поддержки» («СТП»)** – подразделение Производителя или уполномоченного им третьего лица, обеспечивающее предоставление Услуг технической поддержки для Пользователей.
- **«Справочный центр» («База знаний»)** – сайт Производителя в сети Интернет, на котором расположена информация о Программе, включающая шаблоны типовых документов, инструкции, руководства по настройке, эксплуатации, работе с Программой. Справочный центр состоит из открытой (публичной) и закрытой частей, доступ к которым предоставляется по запросу Пользователя и при наличии у него действующей Лицензии на Программу.
- **«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.
- **«Услуга технической поддержки» («Услуга», «Техническая поддержка»)** – обеспечиваемые Производителем или уполномоченным им третьим лицом консультации по установке, настройке и использованию Программы, предоставление актуальных дистрибутивов и обновлений Программы и иные действия, предусмотренные в настоящем Положении. Услуги оказываются в соответствии с настоящим Положением и/или условиями Договора, заключенного между Производителем или уполномоченным им Партнером с Пользователем. В случае расхождений условий оказания Услуги по Положению и Договору, применяются положения и условия Договора.
- **«Устройство»** – программно-аппаратный комплекс на 64-разрядной платформе на базе процессорной архитектуры x86-64, реализованный в виде физического устройства (персонального компьютера, ноутбука, сервера, терминального сервера, сервера виртуализации) или виртуального Устройства (виртуальной машины), на котором Пользователь устанавливает и использует Программу. Устройство должно работать под управлением одной из базовых операционных систем (далее – базовая ОС), официально поддерживаемых Производителем. Актуальный список наименований и версий базовых ОС, информация о совместимости Программы и базовых ОС, содержится в эксплуатационной документации Программы.

2. ПОРЯДОК ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПОДПИСКИ НА ОБНОВЛЕНИЯ И УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

2.1. Вместе с Лицензией на использование Программы Пользователь получает Подписку на обновления:

2.1.1. Подписка на обновления, включенная в Лицензию, дает Пользователю право на получение от Производителя дистрибутивов и обновлений Программы и право на получение Услуг технической поддержки в течение срока и в пределах, указанных в Лицензионном сертификате, на условиях, указанных в настоящем Положении если иное не установлено отдельным Договором.

2.1.2. Для отдельных видов и типов Лицензий в состав не включается Подписка на обновления, в этом случае Пользователь может получать Услуги технической поддержки уровня «Базовый» на срок и на условиях, указанных в Лицензионном сертификате на Программу.

2.2. По истечении срока действия Подписки на обновления уровня «Стандартная» (или иной), полученной при приобретении Лицензии на использование Программы, или по истечении срока действия Сертификата технической поддержки уровня «Стандартная» (или иного), приобретенного для этой Лицензии (прикрепленного к Лицензии), Пользователю необходимо приобрести (или продлить) Сертификат технической поддержки уровня «Стандартная» (или иного) на период, согласованный с Производителем.

2.3. Если по истечении срока действия Подписки на обновления уровня «Стандартная» (или иного), полученной при коммерческой Лицензии на использование Программы, или по истечении срока действия приобретенного для этой лицензии Сертификата технической поддержки Пользователь после окончания указанного срока действия в течение 1 (одного) месяца не приобретает новый Сертификат технической поддержки, то:

2.3.1. Пользователь может получать Услуги технической поддержки только уровня «Базовый» на срок и на условиях, указанных в Лицензионном сертификате на Программу. «Базовый» уровень технической поддержки ограничивает получение Пользователем отдельных видов Услуг технической поддержки.

2.3.2. Производитель при последующем приобретении Сертификата технической поддержки уровня «Стандартный» вправе включить в расчет стоимости нового Сертификата ранее неоплаченный Пользователем период, в течении которого Пользователь фактически получал услуги, не входящие в уровень «Базовый».

2.4. Сертификат технической поддержки:

2.4.1. Сертификат технической поддержки для уровня «Базовый» не оформляется.

2.4.2. Сертификат технической поддержки уровня «Стандартная» (или иной) прикрепляется к приобретенной Лицензии (в Сертификате указывается дата и номер выданного Лицензионного сертификата). Стоимость Сертификата рассчитывается исходя из количества Лицензий, приобретенных Пользователем.

2.5. Пользователь может использовать свое право на получение Услуг технической поддержки исключительно в отношении Программы, используемой на основании действующего Лицензионного (сублицензионного) договора, в сроки установленные Лицензионным сертификатом и Сертификатом технической поддержки.

2.6. Пользователь может использовать свое право на получение Услуг технической поддержки исключительно в рамках количества экземпляров Программы, указанных в Лицензионном сертификате и Сертификате технической поддержки, только относительно того экземпляра (экземпляров) Программы, для которых был получен соответствующий Лицензионный сертификат и Сертификат технической поддержки.

2.7. Производитель имеет право контролировать соблюдение Пользователем требований, перечисленных в настоящем Положении.

2.8. Уровни технической поддержки (подписки на обновления):

2.8.1. Базовый уровень технической поддержки — предоставляется Пользователю, у которого завершился срок действия подписки на обновления уровня «Стандартная» (или иной) и/или завершился срок действия Сертификата технической поддержки уровня «Стандартная» (или иной).

Базовый уровень включает в себя только следующие Услуги технической поддержки:

- Доступ к общедоступной (публичной) информации Справочного центра и Документации на Портале.
- Доступ к закрытым разделам Справочного центра и Документации на Портале.
- Получение официальных дистрибутивов и обновлений Программы **в рамках приобретенной минорной версии.**
- Решение Заявок, связанных с активацией/деактивацией лицензионных ключей (номеров) Программы.
- Решение Заявок, связанных с аварийными инцидентами в эксплуатации Программы.
- Каналы приема запросов — телефон (колл-центр), Портал (сайт) и e-mail технической поддержки;
- Время приема и обработки запросов — прием запросов пользователей круглосуточно, отработка запросов в рабочие дни с 10 до 18 часов МСК.

2.8.2. Стандартный уровень технической поддержки — предоставляется Пользователю при приобретении подписки на обновления уровня «Стандартная» или Сертификата технической поддержки уровня «Стандартная».

Стандартный уровень включает в себя следующие услуги технической поддержки:

- Доступ к общедоступной (публичной) информации Справочного центра и Документации на Портале.
- Доступ к закрытым разделам Справочного центра и Документации на Портале.

- Получение официальных дистрибутивов и обновлений Программы **в рамках приобретенной мажорной версии.**
- Решение Заявок, связанных с активацией/деактивацией лицензионных ключей (номеров) Программы.
- Решение Заявок, связанных с аварийными инцидентами в эксплуатации Программы.
- Решение Заявок, связанных с консультациями по установке, использованию и настройке Программы.
- Каналы приема запросов — телефон (колл-центр), Портал (сайт) и e-mail технической поддержки;
- Время приема и обработки запросов — прием запросов пользователей круглосуточно, обработка запросов в рабочие дни с 10 до 18 часов МСК.

2.8.3. Расширенный уровень технической поддержки — индивидуальные условия оказания услуг, которые устанавливаются в рамках отдельного Договора между Производителем или уполномоченным третьим лицом и Пользователем.

3. Услуги технической поддержки

3.1. Доступ к Справочному центру Документации на Портале:

3.1.1. Доступ к общедоступной (публичной) информации — типовые решения, инструкции по настройке Программы и его компонентов, инструкции по настройке базовой операционной системы и окружения для работы с Программой, инструкции по настройке оборудования для работы с Программой.

3.1.2. Доступ к закрытым разделам — инструкции, разработанные непосредственно для Пользователя, ссылки на скачивание обновлений Программы.

3.2. Обновления Программы:

3.2.1. Для уровня «Базовый» — включает право на установку и использование новых релизов (обновлений) в рамках приобретенной минорной версии Программы.

3.2.2. Для уровня «Стандартная» — включает право на установку и использование новых релизов (обновлений) в рамках приобретенной минорной версии Программы, а также право на установку и использование новых минорных версий Программы.

3.2.2. Для уровня «Расширенная» — устанавливается индивидуально.

3.3. Услуги по решению Заявок:

3.3.1. Активация/деактивация лицензионных ключей (номеров) Программы — запросы по операциям с лицензионными ключами, выполняемыми Службой технической поддержки (активация/деактивация по e-mail);

3.3.2. Аварийные инциденты — запросы, степень критичности которых оценивается как «Экстренная» (Авария);

3.3.3. Консультации по установке, использованию и настройке Программы — запросы, связанные с установкой, использованием и настройкой Продукта в рамках эксплуатационной документации;

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

3.5. 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 Программы.

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

4.4. При необходимости Производитель вправе запрашивать дополнительную информацию о конфигурации используемого Пользователем программного обеспечения (операционная система, библиотеки, драйвера), оборудования, сети и др.

4.5. В рамках Технической поддержки Производитель не предоставляет консультации:

- по модифицированным программным пакетам (библиотекам);
- по работе операционных систем и программного обеспечения Пользователя;
- по работе оборудования Пользователя;
- по проблемам, связанным с функционированием каналов связи Пользователя.

4.6. 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.

- Экстренный - Критические последствия для бизнес-процессов Пользователя или полная потеря работоспособности Программы в промышленной эксплуатации. Временное решение отсутствует.
- Высокий - Серьезные последствия для бизнес-процессов Пользователя или частичная потеря работоспособности Программы в промышленной эксплуатации. Временное решение отсутствует.
- Средний - Умеренные последствия для бизнес-процессов Пользователя, которые не оказывают существенного влияния на работоспособность Программы в промышленной эксплуатации.
- 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:

4.9.1. Для уровня «Базовый»:

- Экстренный - 4 часа;

4.9.2. Для уровня «Стандартный»:

- Экстренный - 2 часа;
- Высокий - 4 часа
- Средний - 12 часов
- Низкий - 2 рабочих дня

4.9.3. Для уровня «Расширенный» - задается индивидуально в рамках договора.

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 Программу в соответствии с инструкциями, размещенными на сайте Производителя, в Справочном центре или инструкциями, предоставленными специалистами СТП по Запросу. В случае несоблюдения инструкций, Производитель не несет ответственности за сбои в работе Программы.

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

5.1.3. Не нарушать функционирование, не создавать помехи в пользовании 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 Производителю, вытекающие из настоящего Положения, третьим лицам.

6. Ограничение ответственности Производителя

6.1. Производитель не несет ответственности за недостатки и уязвимости в Программе по причине не установки Пользователем доступных обновлений Программы или не выполнения Пользователем инструкций, устраняющих данные недостатки.

6.2. Производитель не несет ответственности и не возмещает никакой ущерб, причиненный Пользователю или третьим лицам в результате использования и/или невозможности использования Программы и/или информации, содержащейся в результатах работы Программы, а также программного обеспечения третьих лиц.

6.3. Производитель не несет ответственности за неоказание Услуги Пользователю по причинам, не зависящим от Производителя, 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. Производитель 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 Производителю 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 Программы

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

7.2. Предыдущая версия Программы 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 Программы.

7.3. Пользователям устаревших версий Программы предоставляются известные решения, описанные в Документации, существующие исправления и обновления, а также помощь в миграции на актуальную версию Программы.

7.4. Устаревшие версии Программы не поддерживаются.

8. Дополнительные условия

8.1. Производитель оставляет за собой право вносить корректировки в настоящее Положение, в связи с чем Пользователь обязуется отслеживать его изменения на официальных ресурсах Производителя.

8.2. Актуальная версия Положения о Технической поддержке доступна на сайте Производителя.

8.3. Пользователь обязуется регулярно осуществлять проверку наличия изменений в настоящем Положении, а Производитель уведомлять об изменениях Положения посредством информирования на официальном сайте Производителя. 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.

Дата актуальности Положения — 24.02.2026 г