

## Оферта на оказание услуг базовой технической поддержки

Российская Федерация, город Москва

Дата размещения: 11 апреля 2024 года

Дата вступления в силу: 11 апреля 2024 года

Настоящий документ представляет собой предложение Общества с ограниченной ответственностью «Софтлайн Платформы» (далее — Правообладатель), адресованное юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям, зарегистрированным на территории Российской Федерации, заключить договор возмездного оказания услуг базовой технической поддержки ИТ-решения (системы) «Cloudmaster» (далее – Платформа) на изложенных ниже условиях.

### 1. Термины и определения

**Рабочий день** – дни с понедельника по пятницу, не считая выходных праздничных дней в соответствии с применимым законодательством.

**Рабочее время** – время с 09.00 до 18.00 часов (MSK) рабочего дня.

**Инцидент** – любое прерывание в работе Платформы, незапланированное документацией поведение, способ устранения которого отсутствует в документации.

**Обращение** - запрос Лицензиата к Правообладателю на основе возникшего инцидента, а равно без инцидента в рамках предоставления консультации.

**Приоритет обращения** – классификация Обращения исходя из его содержания, определяющая порядок его рассмотрения.

**Услуга (операция)**– операция (команда/услуга), доступная для выполнения в Платформе (например, создание новой виртуальной машины).

**Команда поддержки** – группа специалистов Правообладателя, предоставляющих поддержку, не требующую навыков программирования, изменения логики работы Платформы.

**Продуктовая команда** – группа специалистов Правообладателя, принимающая участие в разработке Платформы.

Все иные термины и определения толкуются в значении, предусмотренном Договором и приложениями к нему, а в случае, если они специально не определены - в соответствии с их общеупотребительным смыслом

### 2. Предмет, сроки действия и стоимость

В соответствии с настоящей офертой Правообладатель оказывает Лицензиату поддержку по вопросам, связанным с установкой, настройкой, адаптацией, использованием Платформы (Далее – Поддержка), установленной и настроенной в виде отдельного самостоятельного экземпляра на оборудовании, находящемся под контролем, в пользовании и распоряжении Лицензиатом.

Объём и условия поддержки и определяются настоящей офертой.

Настоящая оферта действует с момента Акцепта договора Лицензиатом при обязательном наличии действующего лицензионного договора на использование Платформы.

Акцепт Оферты определяется уполномоченным лицом Лицензиата в виде выражением согласия с заключением Договора путем нажатия кнопки «Зарегистрировать» в Личном кабинете на стороне портала поддержки. Таким образом Акцепт Оферты лицом, произведенный согласно ст. 6 Оферты, создает Договор (согласно статье 438 Гражданского кодекса Российской Федерации) на условиях Оферты. Срок действия этого договора определяется датой истечения действующего лицензионного договора на использование Платформы.

Стоимость услуг и порядок оплаты в рамках данной оферты определяется дополнительным соглашением.

### 3. Общие положения

**3.1.** Поддержка оказывается следующими способами: посредством обмена сообщениями электронной почты, обмена сообщениями в мессенджере Telegram, телефонной связи, видео- и

аудио-конференц-связи. Выбор способа оказания технической поддержки осуществляется Правообладателем на основе технической возможности и по согласованию с Лицензиатом.

**3.2.** В случае допустимости провести диагностику работы Платформы специалистами поддержки Правообладателя, виртуальные машины или физические сервера с установленными на них компонентами Платформы должны быть доступным для сетевого подключения из места нахождения сотрудников Правообладателя при использовании SSH подключения. Все расходы, связанные с таким подключением, включая расход трафика, Лицензиат несет своими силами и за свой счет.

**3.3.** Поддержка оказывается только в отношении Платформы:

- имеющих активные лицензии;
- поддерживаемых вариантов Платформы с обновлениями до самой актуальной по дате версии;
- типовых конфигураций, а также конфигураций, изменение которых произведено исключительно на основе документации Платформы. Поддержка не оказывается в отношении Платформы, конфигурации которых изменены Лицензиатом (а равно иными лицами с его ведома или без).

**3.4.** Правообладатель оказывает Поддержку:

- Консультационную
- Техническую

**3.5.** Все Обращения могут быть направлены непосредственно только Лицензиатом Правообладателю.

#### **4. Консультационная поддержка**

**4.1.** Консультационная поддержка – Поддержка, не связанная с решением Инцидентов и оказываемая по общим вопросам настройки и функционирования Платформы, таким как:

- помощь в выборе компонента Платформы, консультации по их функциям, начальной настройке, установке, активации, интеграции и эксплуатации;
- установка Платформы на собственной инфраструктуре Лицензиата;
- помощь в заказе, продлении и оплате Платформы, а так же прочих услуг Правообладателя
- решение проблем с активацией и сменой контрольных атрибутов лицензий;
- помощь по вопросам использования Платформы.

**4.2.** Консультационная поддержка не связана с Инцидентами и не требует выполнения действий технического характера. В случае, если в ходе Консультационной поддержки будет установлена необходимость в привлечении технических специалистов, выполнение действий технического характера (получение log-файлов, удалённого подключения к инфраструктуре и пр.) сотрудники консультационной поддержки по согласованию с Лицензиатом вправе зарегистрировать Обращение в техническую поддержку. В этом случае рассмотрение производится по правилам, установленным в п.4 настоящего Описания.

#### **5. Техническая поддержка**

**5.1.** Техническая поддержка оказывается по вопросам, определенным в Приложении №1 к настоящему документу.

**5.2.** Рассмотрение Обращений по вопросам, не указанным в Приложениях №1, производится по усмотрению Правообладателя. В отношении таких Обращений подлежат применению сроки, определенные Правообладателем индивидуально.

#### **6. Приоритет обращения**

**6.1.** Всем Обращениям, направленным Правообладателю, присваивается приоритет исходя из их содержания:

**6.1.1.** Критический - Обращение по Инцидентам, которые влекут за собой остановку или полную потерю работоспособности Платформы. Становятся недоступными основные функции Платформы.

**6.1.2.** Серьезный – Обращение по Инцидентам, которые влекут за собой частичную потерю работоспособности Платформы. Важные функции Платформы становятся недоступными, однако Платформа сохраняет работоспособность с некоторыми ограничениями.

**6.1.3.** Обычный – Обращение по техническим проблемам и иным вопросам, не отнесенным к Критическому или Серьезному.

**6.2.** Критерии определения Приоритета:

Критический	Серьезный	Обычный
В том числе, но не ограничиваясь. Повреждение данных; Недоступна страница аутентификации для конечных пользователей; Недоступна страница аутентификации административных пользователей;	Какой-либо раздел перестал отображать данные. Какой-либо раздел перестал сохранять изменённые пользователем данные (например – настройки). Какой-либо раздел перестал создавать новые экземпляры сущностей (например – заявки).	Иные Обращения, не отнесенные к Критическим и Серьезным

**6.3.** Рассмотрение Обращений производится в порядке общей очередности их поступления. Правообладатель вправе по своему усмотрению изменять очередность рассмотрения Обращения исходя из Приоритета. Правообладатель примет коммерчески обоснованные меры к рассмотрению обращений в наименьшие разумные сроки с учетом общей очередности и установленным Приоритетам. Одновременно Правообладатель не предоставляет никаких явных и подразумеваемых гарантий относительно срока и своевременности рассмотрений Обращений, если иное отдельно не согласовано между Лицензиатом и Правообладателем.

## 7. Направление и рассмотрение обращений

**7.1.** Обращение на оказание Поддержки направляется Правообладателю на следующий адрес электронной почты: [support@cloudmaster.ru](mailto:support@cloudmaster.ru)

Обращение должно содержать полное описание вопроса, неверного поведения Платформы, их последствий, с приложением снимков экрана, отчетов об ошибках, описания последовательности действий, а также иной информации, позволяющей назначить приоритет и разрешить Обращение. Для анализа обращений сотрудникам Правообладателя потребуются удалённый доступ (в т.ч. через VPN) по протоколу SSH к виртуальной машине или физическим серверам, на которых установлена Платформа. В случае, если такой доступ не предоставлен, рассмотрение Обращения производится по усмотрению Правообладателя без применения установленных сроков (при их установлении). Одно Обращение может содержать только один вопрос.

Время рассмотрения Обращения исчисляется с момента первого сообщения Лицензиата, а если оно не содержит необходимой для рассмотрения информации - с момента полного её предоставления.

**7.2.** В целях наиболее эффективного разрешения Обращения Правообладатель вправе по своему усмотрению разделить одно Обращение на несколько, а равно объединить Обращения для совместного рассмотрения. Объединенным/разделенным Обращениям может назначаться различный приоритет.

В случае объединения/разделения, время на рассмотрение Обращения определяется исходя из времени создания наиболее позднего из объединенных/разделенных Обращений.

**7.3.** Правообладатель вправе уточнять Обращение у Лицензиата, согласовывать операции, запрашивать, предоставление дополнительной информации и ресурсов, необходимых для рассмотрения Обращения, в том числе, но не ограничиваясь, доступ к серверу (серверам), место для резервного копирования, тестовый стенд (Далее – «Информация/ресурсы»).

**7.4.** Сразу после создания Обращения ему по умолчанию присваивается приоритет «Обычный». Лицензиат при создании Обращения вправе указывать на необходимость установления определенного приоритета, с обоснованием причин. Приоритет подлежит уточнению сотрудниками Правообладателя по своему усмотрению после анализа содержания Обращения с учетом критериев, определенных настоящим Регламентом.

**7.5.** Лицензиат вправе по своему усмотрению произвести приостановку или отзыв созданного Обращения. В случае приостановки Обращения, срок его рассмотрения после возобновления исчисляется заново.

Также Лицензиат вправе принимать самостоятельные меры к разрешению Обращения. Принимаемые Лицензиатом меры должны быть согласованы с Правообладателем.

В случае, если после создания Обращения Лицензиатом без согласования с Правообладателем внесены изменения в состояния Платформы и оборудование, которые прямо или косвенно влияют на разрешение Обращения, срок рассмотрения Обращений (если он установлен) не подлежит применению.

**7.6.** Время рассмотрения Обращения подлежит соразмерно увеличению в случаях:

- запроса Информации/ресурсов - до момента предоставления;
- необходимости получения ответа от стороннего разработчика или производителя, когда Обращение связано со сторонними программными продуктами, сервисами или оборудованием - до момента получения такого ответа;
- невозможности однозначного установления причины возникновения ошибки, а равно, если предлагаемые решения не срабатывают – до момента установления ошибки или нахождения решения;
- согласования с пользователем определенного времени выполнения Правообладателем операций, вытекающих из Обращения - до момента наступления такого согласованного времени.

**7.7.** Правообладатель вправе закрыть Обращение без его разрешения по существу в случаях:

- невозможности повторного воссоздания описанного при аналогичной конфигурации Платформы и оборудования Инцидента, а также отсутствия технической возможности разрешения Обращения в конкретном случае (несовместимость настроек серверов, установленного ПО и пр.);
- не предоставления Лицензиатом Информации/ресурсов, необходимых для решения Обращения в течение 72 часов с момента их запроса;
- внесения Лицензиатом (иными лицами) изменений в Программный Платформа, за исключением изменений, который предусмотрены его функциональностью;
- если Обращение выходит за рамки вопросов поддержки, оказываемой по настоящему документу;
- если Обращение сформировано некорректно, его рассмотрение проводится неконструктивно, неуважительно или с систематической просрочкой предоставления Лицензиатом Информации/ресурсов;
- предоставления ответа на Обращение ранее;
- использования Платформы способами, не предусмотренными документацией на Платформу, системными требованиями, а также обычно применимым стандартам, нормам и правилам;
- совершение намеренных действий, направленных на повышение приоритета рассмотрения Обращения.

**7.8.** После закрытия Обращения Правообладатель направляет Лицензиату соответствующее уведомление. В случае, если в течение 2 (двух) дней с момента направления уведомления от Лицензиата не поступило возражений, Обращение считается закрытым без замечаний. Моментом закрытия считается момент направления Лицензиату уведомления о закрытии.

Возражения Лицензиата должны быть мотивированы по правилам п. 7.1 настоящего Описания. Принимая во внимание, что настройка доступа к инфраструктуре Лицензиата для оказания Поддержки может быть произведена только самим Лицензиатом, Лицензиату после закрытия Обращения необходимо самостоятельно отключить предоставленный для оказания Поддержки доступ (или ранее, если такой доступ больше для оказания Поддержки не требуется), а если был предоставлен доступ уровня "суперпользователь» (root) - сменить соответствующий пароль.

**7.9.** В случае, если в результате рассмотрения Обращения будет найдена ошибка в Платформе, ее исправление включается в план разработки и подлежит устранению в одной из последующих мажорных или минорных версий Платформы по усмотрению Правообладателя Обращение подлежит закрытию в связи с нахождением ошибки.

## **8 Выпуск обновлений**

**8.1** Для актуальной версии Платформы предоставляется полная поддержка, включающая в себя выпуск обновлений безопасности (ежеквартально, для критичных уязвимостей - ежемесячно), исправление ошибок (ежеквартально, для критичных уязвимостей - ежемесячно).

**8.2** Устаревшие версии Платформы не поддерживаются. Необходимо самостоятельно выполнить обновление до актуальной версии.

ООО "Софтлайн Платформы", 121205, Город Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Можайский, тер Сколково  
инновационного центра, б-р Большой, д. 42 стр. 1.

## **Приложение №1 к Описанию базовой технической поддержки для On-premise версии Платформы**

### **Вопросы технической поддержки:**

При оказании Технической поддержки Правообладателем рассматриваются Обращения только по вопросам запуска, эксплуатации и помощи в настройке платформы.

### **1. Ограничения рассмотрения Обращений**

**1.1.** В рамках Технической поддержки не подлежат рассмотрению Обращения по вопросам, которые связаны с:

- Обучением, в том числе (но не исключительно) основным принципам работы операционных систем, основам построения сетей и работы сетевых интерфейсов;
- Рекомендациями по настройке и оптимизации служб, а также настройки их с использованием командной строки;
- Администрированием серверов и инфраструктуры, в том числе, но не ограничиваясь:
- Настройкой серверной инфраструктуры (серверов и т.д.), настройкой сетевого оборудования, построением архитектуры сети Лицензиата;
- Регламентными работами, проводимыми на серверном и коммутационном оборудовании Лицензиата, такими как:
- Обновление программного обеспечения;
- Запланированная перезагрузка;
- Ротация и удаление системных журналов;
- Резервное копирование и проверка его консистентности;
- Установкой и настройкой дополнительного программного обеспечения, которое не требуется для работы Платформы;
- Любые вопросы Поддержки, если на сервере установлено стороннее программное обеспечение, не входящее в сборку ОС и не требующееся для работы Платформы, затрагивающее и/или нарушающее их верную работу;
- Исправление ошибок, связанных со сбоями, несовместимостью или износом аппаратного обеспечения;
- Исправление ошибок в скриптах, возникающих в связи с модификацией Платформы или конфигурации, кроме случаев описанных в документации.

**1.2.** В рамках Технической поддержки Правообладатель предоставляет информацию о способах решения вопросов, содержащихся в Обращении. Непосредственное конфигурирование и все иные действия на основании информации Правообладателя Лицензиат производит самостоятельно.

**1.3.** В случае если в Обращении в Техническую поддержку содержится вопрос о совершении нескольких типовых операций, Правообладатель предоставляет информацию о порядке их совершения на примере одной операции. Все последующие операции Лицензиат производит самостоятельно.

### **2. Дополнительные условия**

В том случае, если в ходе оказания технической поддержки подлежат переносу какие-либо данные, а равно внесение изменений в них, Лицензиатом должна быть проверена полнота, целостность и достоверность данных, обеспечено наличие резервных копий. При оказании Технической поддержки Правообладатель исходит из того, что такие требования выполнены в полном объеме.