

Политика о выпуске обновлений программного продукта "Платформа Боцман"

1. Общие положения

- 1.1. Настоящая Политика регулирует порядок выпуска ООО "Платформа Боцман" (далее – Вендор) обновлений для программного продукта "Платформа Боцман".
- 1.2. Основными целями процесса обновления (методические указания, обновления отдельных программных компонентов, кумулятивные обновления, обновления установочного комплекта и др.) являются исправление ошибок, улучшение функций, производительности и безопасности программного продукта "Платформа Боцман" (далее – Продукт).
- 1.3. Обновления Продукта предоставляются в случае приобретения лицом (далее – Пользователь) лицензии на Продукт с включенными обновлениями в течение срока, указанного в описании лицензии. Сведения о выходе обновлений Продукта, количестве приобретенных лицензий на Продукт доступны в личном кабинете Пользователя. После окончания срока предоставления обновлений, Пользователь вправе получить доступ к обновлениям Продукта только в рамках технической поддержки Продукта. Услуги по технической поддержке Продукта приобретаются на основании отдельного договора с Вендором или партнером Вендора. Обновления являются одной из составных частей технической поддержки Продукта.
- 1.4. Обновления предоставляются в соответствии с настоящей Политикой, требованиями регуляторов в области безопасности информации и лицензионным (сублицензионным) договором, заключенным между Пользователем и Вендором или партнером Вендора. В случае расхождений условий предоставления обновлений по настоящей Политике и договору, применяются положения договора.

2. Виды обновлений

2.1. Вендор выпускает следующие виды обновлений:

- Мажорные обновления;
- Минорные обновления (включая патчи).

2.2. Мажорные обновления Продукта решают следующий комплекс задач:

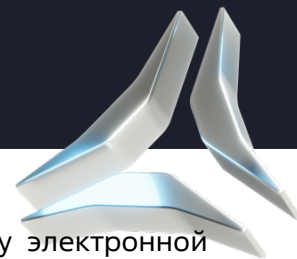
- Устранение критических и некритических уязвимостей;
- Реализация новых функциональных возможностей;
- Обеспечение соответствия актуальным требованиям безопасности информации;
- Повышение удобства использования, управления компонентами и др.

2.2.1. Мажорные обновления обозначаются первой цифрой. Например, 2.x.x, 3.x.x и т.д. Каждое последующее мажорное обновление не является новым Продуктом.

2.3. Минорные обновления предназначены для оперативного устранения критических уязвимостей и исправления ошибок.

2.3.1. Номер минорного обновления обозначается числом, которое следует после номера мажорного обновления. Например, X.2.3, где "2" – номер минорного обновления, цифра "3" – номер патча.

2.4. Информация о выпуске обновлений Продукта доступна на сайте Вендора.



Пользователь также уведомляется о выходе новых обновлений по адресу электронной почты, указанному при регистрации в Личном кабинете.

2.5. Особенности предоставления и планирования обновлений:

- Минорные обновления и патчи предоставляются для актуальных и предыдущих мажорных обновлений Продукта. Пользователям устаревших мажорных обновлений предлагается перейти на поддерживаемые мажорные обновления для продолжения получения обновлений;
- Переход на актуальное мажорное обновление Продукта доступен Пользователю в пределах срока получения обновлений, установленного лицензией на Продукт, либо в рамках услуг технической поддержки, приобретаемых на основании отдельного договора с Вендором или партнером Вендора, если иное не предусмотрено отдельным договором;
- Информационно-справочная поддержка по вопросам планирования и сопровождения миграции на поддерживаемые мажорные обновления предоставляется вне зависимости от типа обновлений;
- По окончании срока получения обновлений по лицензии Пользователь сохраняет доступ к базе знаний, portalу документации и личному кабинету, но без возможности создания обращений за информационно-справочной поддержкой. Доступ к минорным обновлениям сохраняется в пределах срока действия жизненного цикла соответствующего мажорного обновления;

3. Информационно-справочная поддержка функционирования Продукта

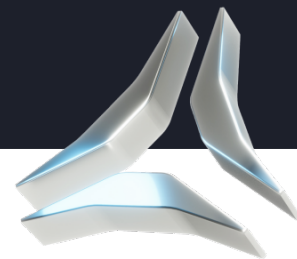
3.1. Информационно-справочная поддержка функционирования Продукта осуществляется в соответствии с правилами формирования и ведения единого реестра российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных, утв. Постановлением Правительства РФ от 16.11.2015 №1236.

3.2. Информационно-справочная поддержка осуществляется на основании Документации, включающей руководства, инструкции и другие материалы по работе с Продуктом, размещённые на портале документации Вендора по адресу: <https://docs.bootsman.tech/>, в базе знаний по адресу: <https://wiki.astralinux.ru/kb>, а также в Личном кабинете пользователя по адресу: <https://lk.astra.ru/>. При заполнении темы Запроса в форме личного кабинета близкие по теме решения из базы знаний предлагаются автоматически.

3.2.1. Документация содержит описание состава и особенностей применения обновлений, инструкции по установке и настройке Продукта, рекомендации по миграции на мажорное обновление, а также иную информацию, необходимую для корректной эксплуатации.

3.3. Вендор осуществляет приём обращений (далее - Запрос) по вопросам, связанным с эксплуатацией, обновлением и миграцией на поддерживаемые версии Продукта, а также по предложениям по улучшению его функциональности. В рамках обработки Запросов выполняются выявление, регистрация и анализ инцидентов (нарушений нормальной работы системы), а также определение их корневых причин - ошибок, сбоев, несоответствий, иных дефектов (далее - Дефекты) и уязвимостей.

Устранение выявленных проблем обеспечивается, в том числе, посредством выпуска обновлений Продукта. Если выпуск обновления требует времени, Вендор разрабатывает временные решения, направленные на минимизацию влияния выявленных проблем до



выхода исправлений.

Для анализа инцидентов Вендор использует предоставленные журналы и иные диагностические данные, а при необходимости воспроизводит сценарии работы на собственных стендах. В рамках обновлений "Тип 2" может быть обеспечено проведение удалённой диагностики в случаях, когда воспроизвести условия инцидента на стендах Вендора невозможно, а штатные средства Пользователя не позволяют собрать полную информацию о проблеме. Такая диагностика проводится только при наличии согласия Пользователя на доступ к его инфраструктуре.

Также в рамках обновлений "Тип 2" может быть назначен инцидент-менеджер в случаях подтверждения "Высокой" или "Экстренной" критичности Запроса, связанного с инцидентом.

3.4. Приём Запросов, конфиденциальность и способы взаимодействия:

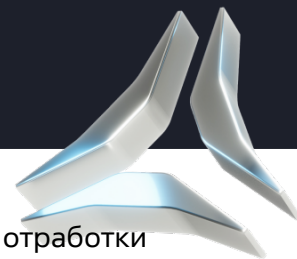
Вендор обеспечивает конфиденциальность сведений, полученных при обработке Запросов, включая информацию о выявленных Дефектах, уязвимостях и иных проблемах, в соответствии с требованиями информационной безопасности. В целях соблюдения этих требований пользователям не предоставляется прямой доступ к баг-трекеру, который содержит указанные сведения и другие материалы, потенциально включающие конфиденциальную информацию. Все операции по регистрации Запросов и получению информации о статусе их рассмотрения осуществляются исключительно через Личный кабинет, выполняющий функции тикет-системы, при участии специалистов Вендора.

3.4.1. Личный кабинет (web-ресурс):

- Приём Запросов осуществляется круглосуточно (24/7) по адресу <https://lk.astra.ru/>;
- Инструкция по использованию Личного кабинета доступна по адресу: <https://wiki.astralinux.ru/x/eoWqBw>;
- Оповещения о регистрации Запроса автоматически направляются на электронную почту Пользователя с адреса no-reply@astralinux.ru;
- Для регистрации Запроса в Личном кабинете необходимо:
 - Четко сформулировать проблему или вопрос;
 - Подробно описать сценарий и рабочее окружение, указать время проявления проблемы, приложить журналы, созданные Продуктом, операционной системой или служебными программами, дампы памяти, отчеты о конфигурации программного обеспечения, конфигурацию оборудования и сети;
 - Для получения обратной связи по телефону Пользователь указывает контактное лицо, номер телефона и предпочитаемое время для связи.

3.4.2. Телефон:

- В рабочие дни с 09:00 до 18:00 по московскому времени по многоканальному номеру: +7 (495) 369-48-16 доб. 3 или 8 (800) 222-07-00 доб. 3;
- Круглосуточно (24/7) – только для Запросов со степенью критичности "Экстренная" и "Высокая" для обновлений "Тип 2";
- Оказание информационно-справочной поддержки по телефону возможно, если не требуется дополнительное время и информация. Если для оказания информационно-справочной поддержки требуются диагностические данные, которые невозможно в полном объеме сообщить по телефону, Пользователю необходимо создать Запрос в Личном кабинете. Вендор может порекомендовать Пользователю создать Запрос через Личный кабинет, если посчитает, что для информационно-справочной поддержки по телефону недостаточно



предоставленной Пользователем информации и/или нужно время для отработки Запроса. Если по каким-либо причинам Пользователь не может создать Запрос самостоятельно, то Вендор предлагает завести Запрос от имени Пользователя. Срок подготовки ответа на принятый по Телефону Запрос соответствует степени его критичности и типу обновления. Если ответ предполагает передачу инструкции и файлов, то они прикладываются к заведенному Вендором Запросу;

- Для регистрации Запроса по Телефону необходимо подготовить идентификационные данные: наименование организации, ИНН, почту, указанную в регистрационных данных аккаунта или номер лицензии на обновление.

3.4.3. Мессенджер – Mattermost:

- Канал создаётся по адресу <https://support.astralinux.ru/im>;
- Возможность создания ссылки-приглашения на канал предоставляется во время работы над Запросами "Высокой" или "Экстренной" критичности для обновлений "Тип 2" и может быть инициирована Пользователем или Вендором;
 - Информационно-справочная поддержка в Мессенджере оказывается исключительно в рамках активного канала, связанного с Запросом, и в контексте исходной темы;
 - Сопутствующие и несвязанные вопросы оформляются отдельными Запросами;

4. Обязательства и ответственность Пользователя

4.1. Пользователь обязан:

4.1.1. Своевременно устанавливать обновления в соответствии с инструкциями, размещенными в Справочном центре, Личном кабинете или инструкциями, предоставленными Вендором. В случае несоблюдения инструкций, Вендор не несет ответственности за сбои в работе Продукта.

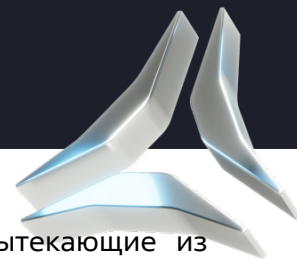
4.1.2. Выполнять следующие рекомендации перед применением обновлений и инструкций, предоставленных Вендором, на функционирующей инфраструктуре:

- Выполнять резервное копирование затрагиваемых данных и компонентов перед внесением изменений, обеспечив возможность полного восстановления соответствующего функционала;
 - Рекомендуемая частота регулярного резервного копирования не реже одного раза в день для критичных систем и одного раза в неделю для остальных;
- В случае невозможности точной идентификации затронутого программного обеспечения или данных создавать резервную копию всей конфигурации;
- Сохранять персональную информацию и настройки пользователей, включая их файлы, конфигурации, документы и прочее;
- Применять обновления и инструкции в первую очередь на тестовом контуре, идентичном продуктивному.

4.1.3. Не нарушать функционирование, не создавать помехи в пользовании онлайн-ресурсами Вендора, к которым был предоставлен доступ.

4.2. Пользователь несет ответственность:

- За резервное копирование своих данных из своей инфраструктуры в системе резервного копирования и программного обеспечения;
- За соблюдение лицензионных условий использования системного программного обеспечения, а также программного обеспечения иных разработчиков.



4.3. Пользователь не вправе уступать права требования к Вендору, вытекающие из настоящей Политики, третьим лицам.

5. Ограничение ответственности Вендора

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

5.2. Вендор 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 Вендора.

5.3. Вендор не несет ответственности за не доведение обновлений по запросу Пользователя по причинам, не зависящим от Вендора, а именно, нарушение работы Интернета, оборудования или программного обеспечения со стороны Пользователя, сбой в работе служб email-рассылки, в том числе при попадании писем Вендора в папку "Спам".

5.4. Вендор не несет ответственности за нарушение условий настоящей Политики в случае предоставления Пользователем недостоверной и/или неполной информации, предоставленной и/или запрошенной Вендором при поступлении или во время работы по Запросу.

5.5. Вся охраняемая законом информация, содержащаяся в информационной системе, информационно-телекоммуникационной сети, автоматизированных системах управления Пользователя, не будет доступна для Вендора в процессе отработки Запроса. Обнаружение Вендором возможности получения доступа к охраняемой законом информации, не является неправомерным, и Пользователь не будет иметь каких-либо претензий к Вендору при наступлении данного обстоятельства. Пользователь обязан самостоятельно обеспечить защиту охраняемой законом информации в процессе отработки Вендором Запроса.

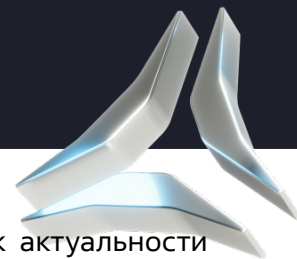
5.6. Ни одна из сторон не несет ответственности перед другой стороной за невыполнение обязательств, вызванное обстоятельствами, возникшими помимо воли и желания сторон, которые нельзя было предвидеть или избежать.

6. Жизненный цикл Продукта

6.1. Поддержка каждой мажорной версии Продукта осуществляется в течение 9 месяцев для 3 последних последовательных версий.

6.2. Актуальная мажорная версия Продукта поддерживается в полном объеме, включая предоставление минорных обновлений, устранение уязвимостей, исправление Дефектов и добавление новых функций.

6.3. Предыдущие мажорные версии Продукта поддерживаются ограниченно, возможны только исправления критических Дефектов и уязвимостей. Новые функции и улучшения предоставляются только для актуальной и будущей версии.



6.4. Общий период поддержки каждой мажорной версии составляет срок актуальности версии плюс период ограниченной поддержки.

6.5. После прекращения поддержки мажорной версии Продукта её функциональность сохраняется в состоянии на момент последнего обновления. Пользователям рекомендуется своевременно переходить на поддерживаемые версии Продукта для получения новых функций, обновлений и исправлений.

7. Прочие условия

7.1. Согласно настоящей Политике помощь по настройке каналов связи, программированию и разработке программного обеспечения, оценке действий третьих лиц, диагностике инцидентов информационной безопасности, разработке сценариев и скриптов (для обновлений "Тип 1"), а также настройке инфраструктуры, вопросам, выходящим за рамки Документации, не предоставляется.

7.2. Вендор вправе в любое время вносить изменения в Политику. Актуальная версия Политики доступна на официальном сайте Вендора: <https://bootsman.tech/documents>.

7.3. Пользователь обязуется регулярно осуществлять проверку наличия изменений в Политике, а Вендор уведомлять об изменениях Политики посредством личного кабинета. Пользователь не вправе ссылаться на свою не информированность о внесении таких изменений.

7.4. 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.