

Политика о выпуске обновлений программного продукта "Платформа "Боцман"

1. Общие положения

1.1 Настоящая Политика регулирует порядок выпуска ООО "Платформа Боцман" (далее – Вендор) обновлений программного продукта "Платформа "Боцман" (далее – Продукт).

1.2 Основными целями процесса обновления Продукта (методические указания, пакеты, iso-образы с пакетами и другие механизмы распространения) являются исправление ошибок, улучшение функций, производительности и безопасности Продукта.

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 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:

- патчи и минорные обновления (срочные и оперативные);
- мажорные обновления (очередное или новая версия).

2.2 Номера версий продукта состоят из основного и дополнительного номеров, которые соответствуют номерам мажорного и минорного обновлений. Например,

2.5.4, где:

- "2.x.x" - основной номер версии продукта и номер мажорного обновления;
- "x.5.x" - дополнительный номер версии продукта и номер минорного обновления;
- "x.x.4" - номер патча.

2.3 Патчи и минорные обновления Продукта предназначены для устранения уязвимостей, ошибок или незначительного улучшения функциональности и не изменяет комплект поставки мажорного обновления Продукта.

2.4 Мажорное обновление - реализация новых функциональных возможностей Продукта, повышение удобства использования, управления компонентами Продукта и др.

2.5 Информация о выпуске обновлений Продукта доступна на сайте Вендора и/или в личном кабинете.

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 функционирования Продукта обеспечивается посредством использования телефонной связи, программных средств обмена сообщениями с Пользователями, указанными в 3.3 Политики.

3.3 Прием обращений (далее - Запрос) осуществляется Вендором круглосуточно через Личный кабинет. Прием Запросов по телефону осуществляется по рабочим дням с 09:00 до 18:00 по МСК. Оповещения о регистрации Запроса приходят автоматически на электронную почту Пользователя с исходящим адресом no-reply@astralinux.ru. Для получения обратной связи по телефону необходимо указать контактное лицо, телефон и предпочтительное время для связи:

- Телефон - многоканальный телефон +7 (495) 369-48-16 доб. 3, 8 (800) 222-07-00 доб. 3.
- Личный кабинет - web-ресурс: <https://lk-new.astralinux.ru/> Инструкция по использованию ЛК: <https://wiki.astralinux.ru/x/eoWqBw>

3.4 В рамках информационно-справочной поддержки предоставляется доступ к инструкциям и руководствам по работе с Продуктом, обеспечивается прием обращений по вопросам, связанным с выпуском обновлений Продукта, а также возникающим в ходе эксплуатации Продукта. Пользователь имеет право на получение обновлений Продукта в течение срока, указанного в описании лицензии на Продукт. После окончания срока, указанного в описании лицензии на Продукт, обновления Продукта доступны в рамках технической поддержки по отдельному договору.

4. Тип обновлений Продукта

№		Тип
4.1	Доступ к оперативным обновлениям Продукта*	+
4.2	Возможность перехода на актуальное очередное обновление Продукта в пределах срока получения обновлений, предусмотренного лицензией на Продукт*	+
4.3	Информационно-справочная поддержка в миграции на очередное обновление Продукта	+
4.4	Исправление ошибок, несоответствий, инцидентов, дефектов за счет выпуска новых обновлений Продукта	+
4.5	Информационно-справочная поддержка по установке и обновлению Продукта	+
4.6	Информационно-справочная поддержка по настройке и эксплуатации Продукта после обновления	+
4.7	Информационно-справочная поддержка по использованию Продукта после обновления	+
4.8	Моделирование сценариев на тестовом стенде Вендора (при наличии технической возможности)	+

**Доступ к информационно-справочной поддержке и оперативным обновлениям, а также переход на актуальное очередное обновление Продукта (без перехода на новый Продукт, если иное не предусмотрено в отдельном договоре между пользователем и Вендором или партнером Вендора) доступен в пределах срока получения обновлений, предусмотренного лицензией на Продукт.*

5. Обязательства и ответственность Пользователя

5.1 Пользователь обязан:

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

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

- создать резервную копию данных или программного обеспечения, если данные удаётся идентифицировать, а в случае невозможности идентификации затронутого ПО или данных создать резервную копию всей конфигурации;
- применить обновление или инструкции в первую очередь на тестовом контуре, полностью повторяющим продуктивную среду.

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

5.2 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.

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

6. Ограничение ответственности Вендора

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

6.2 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 в том случае, когда такая невозможность использования Продукта произошла по вине Вендора.

6.3 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".

6.4 Вендор не несет ответственность 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.

6.5 Вся охраняемая законом информация, содержащаяся в информационной системе, информационно-телекоммуникационной сети, автоматизированных системах управления Пользователя, не будет доступной для Вендора в процессе обработки 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 обработки Вендором Запроса.

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. Прочие условия

7.1 Согласно Политике, помощь по настройке каналов связи, стороннему программному обеспечению, сервисам и общим вопросам программирования, оценке действий третьих лиц, диагностике инцидентов информационной безопасности, сценариям, скриптам, требующимся для автоматизации процессов, 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 сайте по адресу: <https://bootsman.tech/documents>

7.2 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.

7.3 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.