РЕДСОФТ

Общество с ограниченной ответственностью «РЕД СОФТ»

ОГРН: 5147746028216
ИНН/КПП: 9705000373 / 773101001

121205, ГОРОД МОСКВА,
УЛ. НОБЕЛЯ (СКОЛКОВО
ИННОВАЦИОННОГО ЦЕНТРА Т, Д. 5, ЭТ 2 ПОМ 4
+7 (495) 285 6268
info@red-soft.ru, www.red-soft.ru

ПОЛОЖЕНИЕ
о гарантийном обслуживании СУБД «РЕД База Данных»

Дата изменения — 06.10.2026

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. «**Программное обеспечение**» («**ПО**») – программа для ЭВМ «Система управления базами данных Ред База Данных» (свидетельство о государственной регистрации программы для электронных вычислительных машин № 2007612459, дата государственной регистрации в Реестре программ для ЭВМ 09.06.2007; зарегистрирована в Едином реестре российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных за реестровой записью № 1 от 29.01.2016 на основании приказа Минкомсвязи России от 29.01.2016 № 19; ссылка на реестровую запись: https://reestr.digital.gov.ru/reestr/301349/; ссылка на сайт СУБД Ред База Данных в сети «Интернет»: https://rdb.red-soft.ru/#rbd.

1.2. «**Вендор**» – Общество с ограниченной ответственностью «Ред Софт» (ОГРН 5147746028216, ИНН 9705000373), являющееся разработчиком ПО и обладателем исключительного права на ПО.

1.3. «**Пользователь**» – лицо, правомерно владеющее экземпляром ПО и обладающее правом на гарантийное обслуживание ПО.

1.4. «**Дистрибутив**» – комплект файлов, предназначенный для установки ПО.

1.5. «**Сайт**» – официальный сайт Вендора в сети «Интернет», расположенный по адресу: https://rdb.red-soft.ru/.

1.6. «**Запрос**» – обращение Пользователя по вопросам гарантийного обслуживания ПО.

1.7. «**Портал**» – онлайн-ресурс, расположенный по адресу: https://support.red-soft.ru/, позволяющий автоматизировать учёт и обработку Запросов Пользователя. С целью получения возможности подачи Запросов и отслеживания их статуса, Пользователь проходит регистрацию на Портале. Инструкция по работе с Порталом находится по адресу: https://rdb.red-soft.ru/docs/Red_Database_technical_support_regulations.pdf.

1.8. «**Поддерживаемая версия ПО**» – версия ПО, срок поддержки которой не истёк. Поддерживаемые версии ПО и срок их поддержки определяются исключительно на усмотрение Вендора. Соответствующие сведения размещаются Вендором на Сайте.

1.9. «**База знаний**» – раздел на Сайте, содержащий информацию о ПО, включающий инструкции и руководства по настройке, эксплуатации, работе с ПО.

1.10. «**Положение**» – настоящее Положение о гарантийном обслуживании «СУБД «РЕД База Данных».

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Положение устанавливает единые для всех Пользователей ПО правила по гарантийному обслуживанию ПО.

2.2. Вендор вправе по своему усмотрению в любое время в одностороннем порядке изменять Положение путём публикации новой редакции Положения на Сайте. Пользователь обязуется самостоятельно отслеживать изменения по гарантийному обслуживанию ПО. Изменения вступают в силу с даты, следующей за датой публикации новой редакции Положения на Сайте.

2.3. Гарантийное обслуживание имеет целью обеспечение надлежащего функционирования ПО исключительно в объёме той функциональности, которая описана в документации на ПО.

2.4. Гарантийное обслуживание ПО включает в себя:

2.4.1. исправление ошибок в ПО, признанных Вендором (в том числе получение Дистрибутивов ПО с исправленными ошибками);

2.4.2. получение обновлений ПО (в случае их выпуска Вендором в течение срока гарантийного обслуживания конкретного Пользователя).

2.5. Гарантийное обслуживание предоставляется в соответствии с Положением, требованиями регуляторов в области безопасности информации и лицензионным договором (соглашением), заключённым между Пользователем и Вендором либо лицом, уполномоченным Вендором. Положения указанного лицензионного договора (соглашения) имеют приоритет в отношении условий Положения в случае их расхождения.

2.6. Срок предоставления гарантийного обслуживания (гарантийный срок) определяется лицензионным договором (соглашением). Если иное не предусмотрено лицензионным договором (соглашением), применяются следующие правила:

2.6.1. если лицензионный договор (соглашение) предусматривает предоставление права использования ПО на ограниченный срок, гарантийное обслуживание предоставляется на срок равный сроку использования ПО в соответствии условиями лицензионного договора (соглашения);

2.6.2. если лицензионный договор (соглашение) предусматривает предоставление права использования ПО на весь срок действия исключительного права на ПО, гарантийное обслуживание не предоставляется.

2.7. Если лицензионным договором (соглашением) не предусмотрено иное, право на гарантийное обслуживание ПО возникает с даты предоставления права использования ПО в соответствии с условиями указанного лицензионного договора (соглашения).

2.8. По истечении гарантийного срока, Пользователь вправе воспользоваться услугами Вендора по оказанию технической поддержки ПО на основании отдельного договора (соглашения), заключаемого с Вендором или уполномоченным им лицом. При этом техническая поддержка ПО рекомендуется к приобретению Пользователем в объёме, соответствующем количеству ранее приобретённых лицензий на использование ПО.

К заключению такого договора приравнивается приобретение Пользователем у Вендора или уполномоченного им лица сертификата на техническую поддержку.

3. ИСПРАВЛЕНИЕ ОШИБОК

3.1. В течение гарантийного срока Вендор обязуется устранять возникшие по его вине неполадки (ошибки, сбои) в работе ПО при одновременном соблюдении следующих условий:

3.1.1. Пользователь документально подтвердил наличие сбоя, предоставив Вендору логи, скриншоты, подробное описание сценария воспроизведения сбоя и прочую информацию, которая может быть запрошена специалистами Вендора;

3.1.2. Пользователь документально подтвердил, что сбой произошёл по вине Вендора и не связан с некорректной настройкой или неправильной эксплуатацией ПО;

3.1.3. ПО эксплуатировалось Пользователем в соответствии с инструкцией, руководством и (или) иной документацией из Базы знаний (в зависимости от того, что применимо), инфраструктура Пользователя соответствует техническим требованиям документации;

3.1.4. Отсутствует самостоятельное вмешательство Пользователя или иных не уполномоченных Вендором лиц в устройство ПО. В частности, отсутствует модификация бинарных файлов, библиотек, плагинов, функций (UDF) (включая исправления, предоставленные третьей стороной);

3.1.5. Суть обращения Пользователя соответствует заявленному Вендором функционалу ПО.

4. ОБНОВЛЕНИЯ

4.1. Положение регулирует порядок выпуска Вендором обновлений ПО. Обновления выпускаются в целях улучшения функциональных возможностей ПО, предотвращения и устранения недостатков ПО.

4.2. Периодичность выпуска обновлений определяется Вендором. График выхода новых версий ПО и сроки поддержки каждой версии ПО публикуются на Сайте.

4.3. Вендор выпускает следующие обновления:

4.3.1. Обновления безопасности.

Выпускаются по мере обнаружения и устранения уязвимостей и публикуются Вендором на Сайте в виде новых Дистрибутивов. Каждое обновление безопасности сопровождается публикацией бюллетеня на Сайте в разделе «Обновления безопасности».

4.3.2. Обновления функционала.

Публикуются на Сайте ПО в виде новых Дистрибутивов. Как правило, обновления связаны с потребностью Пользователя в более новой версии ПО и (или) с решением какой-либо известной проблемы. Вместе с обновлением функционала автоматически может быть применено обновление безопасности.

4.3.3. Новые версии.

Положением предусмотрен выпуск новых мажорных и минорных версий, обозначаемых цифрами A.B, где A — мажорная версия, B — минорная версия (5.0, 5.2, 5.3). Выпуск новой мажорной или минорной версии сопровождается созданием отдельного Дистрибутива ПО.

4.3.4. Корректирующие релизы.

Выпускаются в рамках одной минорной версии ПО. Выпуск корректирующего релиза сопровождается подробным списком изменений, который публикуется на Сайте.

5. ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНАЯ ПОДДЕРЖКА ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ПО

5.1. Информационно-справочная поддержка функционирования ПО осуществляется в соответствии с правилами формирования и ведения Единого реестра российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных, утверждённых Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.11.2015 № 1236, а также требованиями регуляторов в области безопасности информации и обеспечивается посредством использования телефонной связи и (или) программных средств обмена сообщениями.

5.2. Информационно-справочная поддержка оказывается при возникновении проблем и (или) вопросов в части исправления ошибок в ПО и обновлений ПО, а также по вопросам предоставления доступа к Справочному центру.

5.3. Приём Запросов осуществляется Вендором:

- через Портал – круглосуточно;
- по телефону 8 (800) 200-48-02 и (или) 8 (800) 234-55-98 – время приёма с 9.00 до 18.00 по МСК в рабочие дни для обновлений «Уровень 1» и «Уровень 2» (24/7 для приоритета «Аварийный» для обновлений «Уровень 2»).

Оповещения о регистрации Запроса на Портале при обращении по телефону приходят автоматически на электронную почту Пользователя с no-reply@red-soft.ru. Для получения обратной связи по телефону необходимо указать контактное лицо, телефон и предпочтительное время для связи.

6. УРОВНИ ОБНОВЛЕНИЙ

№	Параметр	Уровень 1	Уровень 2
6.1.	Доступ к обновлениям безопасности ПО[1]	+	+
6.2.	Доступ к обновлениям функционала ПО	+	+
6.3.	Возможность перехода (обновления) на новую версию ПО в пределах срока получения обновлений, предусмотренного лицензией на ПО[2]	+	+
6.4.	Каналы приёма Запросов	Портал, телефон	Портал, телефон
6.5.	Режим работы (телефон)	Рабочие дни с 09:00 до 18:00 (МСК)	Рабочие дни с 09:00 до 18:00 (МСК) (24/7 для приоритета «Аварийный»)
6.6.	Режим регистрации Запросов (Портал)	24/7	24/7
6.7.	Информационно-справочная поддержка при обновлении версии ПО	+	+
6.8.	Информационно-справочная поддержка по установке и обновлению ПО	+	+
6.9.	Информационно-справочная поддержка по настройке ПО после обновления	+	+
6.10.	Моделирование проблемных ситуаций, возникающих при применении обновлений, на	+	+

[1] Для поддерживаемых версий ПО.

[2] Переход на новую версию ПО доступен в пределах срока получения обновлений «Уровень начальный», «Уровень 1», «Уровень 2» предусмотренного лицензией на ПО.

№	Параметр	Уровень 1	Уровень 2
	тестовом стенде Вендора, при наличии технической возможности и предоставленной Пользователем пошаговой инструкции по воспроизведению		
6.11.	Срочное исправление ошибок ПО для критических инцидентов (применимо для Запроса с приоритетом «Аварийный»)[3]	+	+
6.12.	Удалённое подключение к системе Пользователя для сбора информации, необходимой для решения проблем, вызванных обновлениями ПО[4]	-	+
6.13.	Выделенный консультант по вопросам обновлений ПО	-	+

7. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

7.1. Пользователь обязан:

7.1.1. Своевременно устанавливать обновления в соответствии с инструкциями, размещёнными в Базе знаний или инструкциями, предоставленными Вендором. В случае несоблюдения инструкций, Вендор не несёт ответственность за сбои в работе ПО.

7.1.2. 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 повторяющем продуктивную среду.

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

7.2. Пользователь несёт 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.

---

[3] В случае обнаружения ошибки в коде ПО в срочном порядке выпускается патч, исправляющий ошибку. Клиент получает исправленную версию ПО сразу после создания патча. Патч с исправлением ошибки также включается в следующие релизы ПО соответствующей версии.

[4] Удаленное подключение к информационной системе Пользователя осуществляется после получения согласия на доступ к инфраструктуре в письменной или электронной форме. Подключение производится в рамках контекста Запроса по согласованию сторон. Дополнительно, стороны согласуют программное средство и время подключения.

7.3. Пользователь не вправе уступать права требования к Вендору третьим лицам, вытекающие из Положения.

8. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ВЕНДОРА

8.1. Вендор не несёт ответственность за недостатки и уязвимости в ПО, возникших вследствие неустановки Пользователем доступных обновлений ПО, устраняющих данные недостатки, а также за недостатки и уязвимости в ПО версий, срок поддержки которых истёк.

8.2. Вендор не несёт ответственность и не возмещает никакой ущерб, причинённый Пользователю или третьим лицам в результате использования и (или) невозможности использования ПО и (или) информации, содержащейся в результатах работы ПО, а также программного обеспечения третьих лиц. Данное правило в части невозможности использования ПО не применяется к тем случаям, когда такая невозможность использования ПО произошла по вине Вендора.

8.3. Вендор не несёт ответственность за не доведение обновлений по запросу Пользователя по причинам, не зависящим от Вендора.

8.4. Вендор не несёт ответственность за нарушение условий Положения в случае предоставления Пользователем недостоверной и (или) неполной информации, предоставленной и (или) запрошенной Вендором при поступлении или во время работы по Запросу.

8.5. Вся охраняемая законом информация, содержащаяся в информационной системе, информационно-телекоммуникационной сети, автоматизированных системах управления Пользователя, не будет доступной 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.

8.6. Ни одна из сторон не несёт ответственность перед другой стороной за невыполнение обязательств, вызванных обстоятельствами, возникшими помимо воли и желания сторон, которые нельзя было предвидеть или избежать.

9. ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ ПО

9.1. Пользователь понимает и соглашается, что Вендор предоставляет Гарантийное обслуживание исключительно для Поддерживаемых версий ПО.

9.2. Информация о сроках поддержки версий является открытой и публикуется на Сайте. Пользователь обязуется самостоятельно отслеживать истечение сроков поддержки используемой им версии и своевременно производить обновление ПО.

9.3. Запрос по версии ПО, не являющейся Поддерживаемой версией ПО, является безусловным основанием для отказа в регистрации и обработке Запроса. Истечение определённого Вендором срока поддержки Поддерживаемой версии ПО влечёт за собой прекращение обязательств Вендора по предоставлению Гарантийного обслуживания ПО данной версии; срок предоставления Гарантийного обслуживания, определённый лицензионным договором (соглашением), в этом случае считается истёкшим в последний день срока поддержки данной версии, установленного для неё Вендором.

9.4. Гарантийное обслуживание версий, более не являющихся Поддерживаемыми версиями, возобновлению не подлежит.

10. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

10.1. В случае, если Пользователь предоставляет данные о юридическом лице, Пользователь подтверждает, что имеет для этого достаточно правомочий, а предоставляемая Пользователем информация о юридическом лице является полной и достоверной.