

**ПОЛОЖЕНИЕ****о гарантийном обслуживании системы мониторинга «РБДМонитор»**

Дата изменения — 15.05.2026

**1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

- 1.1.** «Программное обеспечение» («ПО») – программа для ЭВМ «РБДМонитор» (свидетельство о государственной регистрации программы для электронных вычислительных машин № 2025686307, дата государственной регистрации в Реестре программ для ЭВМ 30.09.2025; зарегистрирована в Едином реестре российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных за реестровой записью № 33267 от 12.05.2026 на основании поручения Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 12.05.2026 по протоколу заседания экспертного совета от 20.04.2026 № 341пр).
- 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.** «Сайт» – официальный сайт Вендора в сети «Интернет», расположенный по адресу: <https://rdb.red-soft.ru/>.
- 1.5.** «Дистрибутив» – комплект файлов (инсталляционный пакет), предназначенный для установки ПО.
- 1.6.** «Сервер СУБД» – сервер, принадлежащий Пользователю, на котором установлена система управления базами данных.
- 1.7.** «Запрос» – обращение Пользователя по вопросам гарантийного обслуживания ПО.
- 1.8.** «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://support.red-soft.ru/Red\\_Soft\\_Support\\_Portal\\_User\\_Guide.pdf](https://support.red-soft.ru/Red_Soft_Support_Portal_User_Guide.pdf).
- 1.9.** «Поддерживаемая версия ПО» – версия ПО, срок поддержки которой не истёк. Поддерживаемые версии ПО и срок их поддержки определяются исключительно на усмотрение Вендора.
- 1.10.** «Положение» – настоящее Положение о гарантийном обслуживании программы для ЭВМ «РБДМонитор».

**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), право на гарантийное обслуживание возникает с даты предоставления лицензии на ПО и действует в течение следующих сроков:

**2.6.1.** если лицензия на ПО предоставлена на определённый срок – в течение всего срока действия лицензии;

**2.6.2.** если лицензия на ПО предоставлена на весь срок действия исключительного права на ПО – в течение 1 (одного) года с даты предоставления лицензии.

**2.7.** 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 документацией на ПО (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 (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 функционала.

Публикуются на официальном 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.

#### **4.3.2. Новые версии.**

Положением предусмотрен выпуск новых мажорных и минорных версий, обозначаемых цифрами А.В, где А — мажорная версия, В — минорная версия (1.0, 1.1). Выпуск новой мажорной или минорной версии сопровождается созданием отдельного Дистрибутива ПО. Гарантийное обслуживание ПО предусматривает для Пользователя возможность перехода (обновления) на новую версию ПО в пределах срока получения обновлений, предусмотренного лицензией на ПО.

#### **4.3.3. 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, обновлений ПО (в том числе при установке и настройке ПО после обновления), а также по вопросам предоставления доступа к Справочному центру. Информационно-справочная поддержка при обновлении ПО также включает в себя моделирование проблемных ситуаций, возникающих при применении обновлений, на тестовом стенде Вендора, при наличии технической возможности и предоставленной Пользователем пошаговой инструкции по воспроизведению.

**5.3.** Приём Запросов осуществляется Вендором:

- через Портал – круглосуточно;
- по телефону 8(800)200-48-02 – время приёма с 9.00 до 18.00 по МСК в рабочие дни.

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

### **6. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ**

**6.1.** Пользователь обязан:

**6.1.1.** Своевременно устанавливать обновления в соответствии с инструкциями, предоставленными Вендором. В случае несоблюдения инструкций, Вендор не несёт ответственность за сбои в работе ПО.

**6.1.2.** 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.

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

**6.2.** 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.

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

## **7. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ВЕНДОРА**

**7.1.** Вендор не несёт ответственность за недостатки и уязвимости в ПО, возникших вследствие неустановки Пользователем доступных обновлений ПО, устраняющих данные недостатки.

**7.2.** 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.

**7.3.** Вендор не несёт ответственность за недоведение обновлений по запросу Пользователя по причинам, не зависящим от Вендора.

**7.4.** 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.

**7.5.** 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.

**7.6.** 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.

## **8. ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ ПО**

**8.1.** Информационно-справочная поддержка в части обновлений ПО предоставляется только по Поддерживаемым версиям ПО.

**8.2.** Информация о сроках поддержки версий ПО публикуется на Сайте.

## **9. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

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