

Условия оказания технической поддержки программных продуктов ООО «Ричмедиа»

Настоящий документ описывает условия, в соответствии с которыми ООО «Ричмедиа» (Далее – Компания) оказывает техническую поддержку Программных продуктов Компании.

ВНИМАНИЕ: Внимательно прочитайте настоящие условия. Приобретая Программные продукты Компании, Вы соглашаетесь с настоящими условиями технической поддержки.

ОПРЕДЕЛЕНИЯ

«Ваши Данные» - информация и данные, представленные Вами или для Вас для получения технической поддержки, либо собранные и обработанные Вами или для Вас в период оказания технической поддержки.

«Вы», «Пользователь» – физическое лицо, которому Компанией оказывается техническая поддержка, установившее или использующее Программный продукт Компании от собственного имени; или, если Программный продукт установлен или используется от имени юридического лица, «Вы» означает юридическое лицо, для которого был установлен или используется Программный продукт, и настоящим утверждается, что Вы уполномочили физическое лицо, принимающее настоящие условия, действовать от Вашего имени. Термин «юридическое лицо» включает в себя все виды коммерческих и некоммерческих организаций, государственные и муниципальные органы, предприятия и учреждения. **«Вы»** - это также конкретный пользователь Программного продукта на указанный период подписки («Срок подписки»), если Вы получили доступ к Программному продукту по подписке.

«Запрос» - Ваш запрос в службу технической поддержки Компании, связанный с Программным продуктом Компании или Ошибкой, вызванной Программным продуктом Компании.

«Использование» - загрузка, установка, запуск, демонстрация или проигрывание Программного продукта на Пользовательском устройстве, а также использование Программного продукта любыми другими способами в рамках функциональности, описанной на Сайте Компании, при условии соблюдения Вами всех технических требований, ограничений и условий использования Программных продуктов.

«Номер Запроса» - уникальный номер, сгенерированный Компанией и предоставленный Вам для регистрации и отслеживания Вашего Запроса.

«Объектный код» - двоичная машиночитаемая версия Программного продукта.

«Отчет об Ошибке(ах)» - документ, создаваемый Программным продуктом Компании в момент возникновения Ошибки в работе Программного продукта.

«Ошибка(и) Пользователя» - одно или более воспроизводимое отклонение в работе Программного продукта от технических требований, установленных в документации, размещенной на сайте www.ispring.ru, вызванное действиями Пользователя, включая, но не ограничиваясь: неустановка/некорректная работа Программного продукта ввиду

неверных настроек антивирусных программ, установленных на Пользовательском устройстве, несоответствия Пользовательского устройства рекомендованным системным требованиям, наличия ограничений в пользовательском аккаунте, и пр.

«Ошибка(и) Программного продукта» - одно или более воспроизводимое отклонение в работе Программного продукта от технических требований, установленных в документации, размещенной на Сайте Компании.

«Пользовательское устройство» - компьютер, аппаратная система, легкое портативное устройство, мобильный прибор или любое другое устройство, на котором может быть использован Программный продукт.

«Программный продукт», «Продукт» – Программа для ЭВМ и/или База данных, правообладателем которой является Компания.

«Сайт Компании» - вебсайт в сети Интернет, техническая поддержка которого осуществляется средствами Компании. На данном сайте доступны для скачивания Программные продукты Компании. Текущий веб адрес Сайта Компании: www.ispring.ru.

«Служба технической поддержки Компании» – сотрудники Компании и привлеченные ей лица, оказывающие Пользователям технической поддержки.

"Условия технической поддержки", "Условия" – условия оказания технической поддержки, описанные в настоящем документе.

2. ОБЯЗАННОСТИ КОМПАНИИ

2.1 Компания оказывает техническую поддержку Программных продуктов. Техническая поддержка включает в себя:

- первичную консультацию;
- техническую поддержку по e-mail;
- техническую поддержку по телефону;
- исправление Ошибок Программного(ых) продукта(ов).

2.2 Техническая поддержка оказывается на профессиональном уровне.

2.3 Компания не оказывает техническую поддержку программных продуктов третьих сторон.

3. УСЛОВИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

3.1 Техническая поддержка включена в стоимость лицензии, приобретенной Вами на Программный продукт, и предоставляется без выплаты дополнительного вознаграждения в течение срока действия прав использования Программных продуктов.

3.2 Техническая поддержка предоставляется по электронной почте или по телефону специалистами Службы технической поддержки Компании, принимающими Ваши запросы на получение технической поддержки. Данный специалист является посредником между Вами и Компанией и обеспечивает своевременное предоставление технической поддержки по Вашему Запросу.

Все Запросы на получение технической поддержки предварительно исследуются Компанией. В случае, если Запрос имеет отношение к Программным продуктам Компании

или Ошибкам, вызванным Программными продуктами Компании: 1) Ваш Запрос регистрируется в системе Компании под уникальным номером, 2) Запрос рассматривается в соответствии со стандартами и техническими процессами, установленными в Компании.

Компания обязуется предоставить техническую поддержку по электронной почте по Запросам, полученным Компанией в пределах часов работы Службы технической поддержки.

3.4 Часы работы Службы технической поддержки. Компания предоставляет техническую поддержку с понедельника по пятницу с 10.00 до 18.00 по московскому времени, исключая выходные и праздничные дни.

3.5 Техническая поддержка, предоставляемая за пределами часов работы Службы технической поддержки. Компания обязуется ответить на все письма, полученные по электронной почте, в течение следующего рабочего дня.

3.6 Компания обеспечивает **следующие виды технической поддержки:**

Первичная консультация. Первичная консультация включает в себя консультации по функциональным возможностям Программных продуктов Компании, консультации по подбору наиболее подходящего Программного продукта Компании для решения задач Пользователя.

Техническая поддержка по электронной почте. Компания обеспечивает техническую поддержку по электронной почте по вопросам, связанным с устранением Ошибок Пользователя при работе с Продуктом. При этом Компания обязуется устранить не более трех Ошибок Пользователя, которые не связаны с Ошибками Программного продукта. В случае, если количество Ошибок Пользователя превышает три, Компания имеет право отказать в рассмотрении обращения, уведомив об этом Пользователя посредством электронной почты. Для увеличения количества обращений по устранению Ошибок Пользователя необходима дополнительная оплата по тарифам Компании.

Адрес электронной почты Службы технической поддержки Компании: support@ispring.ru.

Техническая поддержка по телефону. Компания обеспечивает техническую поддержку по телефону, по вопросам, связанным с функционалом Программных продуктов. В случае, если обращение связано с устранением Ошибок Пользователя, техническая поддержка осуществляется посредством электронной почты.

Номер телефона Службы технической поддержки: 8 800 333 7873.

Исправление Ошибок Программного продукта. Предоставляя техническую поддержку, Компания прикладывает разумные усилия для выявления неисправного кода и внесения исправлений в Программные продукты и Объектный код, разработки конкретного плана действий по решению проблемы и оценки времени, необходимого для устранения проблемы.

3.7 Ограничения по предоставлению технической поддержки. Компания оказывает техническую поддержку только в отношении текущих версий Программных продуктов.

3.7.1 Компания не несет никаких обязательств по предоставлению технической поддержки, прямо не указанных в настоящих Условиях, по разработке последующих

компонентов Программных продуктов или предоставлению дополнительных услуг, за исключением случаев, явно указанных в настоящих Условиях.

3.7.2 Обращаясь в Компанию с Запросом для получения технической поддержки, Вы соглашаетесь предоставлять Компании всю информацию, необходимую для воспроизведения Ошибки для тестирования в технической среде Компании. В случае, если Вы не обеспечиваете Компанию необходимой информацией, Компания не несет никаких обязательств по предоставлению технической поддержки по настоящим Условиям.

3.7.3 Компания не несет никаких обязательств по оказанию технической поддержки по Запросам в отношении Ошибок электронных устройств и программного обеспечения, не поддерживаемого Компанией.

3.7.4 Компания не несет обязательств по исправлению любой Ошибки, вызванной следующими Вашими действиями: (а) включением или добавлением функции, программы или устройства к Программному продукту или любой его части; (б) любым несоответствием в работе Программного продукта результате небрежности, неправильного использования, самостоятельного изменения, модификации или улучшения Программного продукта; (в) неудачной попыткой приведения в соответствие Пользовательского устройства техническим условиям, рекомендованным Компанией, для установки Программного продукта; (г) использованием Программного продукта для целей, прямо не указанных Компанией в документации к Программному продукту; (д) использованием Программного продукта на электронных устройствах, не указанных Компанией; (е) использованием неисправных устройств, либо неисправных копий Программного продукта; или (ж) неудачной попыткой включения любых исправлений корректирующих ошибок, ранее выпущенных в Программном продукте, если данные действия осуществляются Вами без предварительного письменного согласия Компании.

3.8 Техническая поддержка не включают в себя: (а) разработку пользовательских компьютерных программ, (б) ремонт или обслуживание программного обеспечения или электронных устройств третьих сторон.

3.9 Исключительные права. Исключительное право на все Программные продукты, Исправления Ошибок принадлежит Компании. Принимая настоящие Условия, Вы соглашаетесь, что Программные продукты, Исправление Ошибок являются результатами интеллектуальной деятельности Компании и могут использоваться Вами только в установленных соответствующим лицензионным договором пределах.

4. ПРОБЛЕМЫ, ВЫХОДЯЩИЕ ЗА РАМКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Диагностирование и решение проблем, вызванных иными продуктами, нежели Программными продуктами Компании и не охватываемые настоящими Условиями, подлежат оплате Вами в соответствии с установленными Компанией тарифами минимальной почасовой оплаты за каждое обращение в Службу технической поддержки Компании.

5. ПРЕДСТАВИТЕЛИ СТОРОН

Общение между Вами, либо уполномоченным Вами представителем и Компанией осуществляется специалистом Службы технической поддержки Компании. Лицо, контактные данные которого Вы предоставляете Компании для общения по вопросам технической поддержки, должно иметь определенные полномочия по расследованию

проблем, возникших в связи с использованием Программных продуктов Компании, а также знания правил взаимодействия с Компанией по предоставлению технической поддержки. Вы обязуетесь предоставить Компании контактные данные Вашего представителя (имя, фамилию, адрес электронной почты) и обязуетесь письменно уведомлять Компанию об изменениях контактных данных Вашего представителя. Количество представителей в период осуществления технической поддержки не может превышать количество лицензий, приобретенных Вами на Программные продукты Компании, а в отношении Продуктов «iSpring Online» и «iSpring Cloud» - количества владельцев аккаунтов.

6. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

6.1 В течение срока оказания технической поддержки, а также в течение трех лет по прекращении этого срока Вы обязуетесь не разглашать конфиденциальную информацию. Любая информация, ставшая доступной Вам в результате предоставления технической поддержки, считается конфиденциальной информацией и составляет ее коммерческую тайну Компании, за исключением информации, в отношении которой явным образом указано, что данная информация является общедоступной.

6.2 К конфиденциальной информации, в любом случае, но не ограничиваясь, относится:

- техническая, финансовая, коммерческая и иная информация, полученная Вами в процессе предоставления технической поддержки;
- информация, представляющая коммерческий интерес или дающая конкурентные преимущества третьим лицам;
- персональные данные контрагентов, клиентов и партнеров, включая, но не ограничиваясь следующим: любая переписка, заметки, примечания, электронные послания, формулы, образцы, оборудование, проекты, деловая информация, техническая информация, базы данных, ноу-хау, сведения о патентах, патентных заявках, программном обеспечении, компьютерном объектном коде и исходном коде, алгоритмах, диаграммах и развитых структурах, графических пользовательских интерфейсах, текущих исследованиях и разработках, бизнес-планах, деловой и рыночной тактике и стратегии, производственные секреты;
- финансовая информация о Компании и любые другие коммерческие данные;
- любая информация об Условиях, использование или огласка которых могут быть обоснованно истолкованы как противоречащие интересам Компании, включая информацию третьих лиц, являющуюся конфиденциальной информацией при условии, что конфиденциальная информация не содержит информацию, которая: (i) законно является или становится доступной публике не по Вашей вине; (ii) получена Вами от третьего лица, не связанного никакими обязательствами конфиденциальности или ограничениями на использование или разглашение такой информации, или (iii) раскрыта в силу закона уполномоченным органам и третьим лицам без обязанности соблюдения конфиденциальности.

6.3 Вы обязуетесь принимать все разумные меры для защиты конфиденциальной информации, в том числе:

- хранить конфиденциальную информацию исключительно в предназначенных для этого местах, исключая доступ к ней третьих лиц;
- ограничивать доступ к конфиденциальной информации, в том числе для сотрудников, не имеющих служебной необходимости в ознакомлении с данной информацией.

6.4 Вы обязаны незамедлительно сообщить Компании о допущенных Вами либо ставшим Вам известными фактах разглашения или угрозы разглашения, незаконном получении или незаконном использовании конфиденциальной информации третьими лицами.

6.5 Вы не вправе в одностороннем порядке прекращать охрану конфиденциальной информации, предусмотренной Условиями, в том числе в случае своей реорганизации или ликвидации в соответствии с гражданским законодательством.

6.6 Под разглашением конфиденциальной информации в рамках настоящих Условий понимается Ваше действие или бездействие, в результате которого конфиденциальная информация становится известной третьим лицам в отсутствие согласия на это владельца конфиденциальной информации. При этом форма разглашения конфиденциальной информации третьим лицам (устная, письменная, с использованием технических средств и др.) не имеет значения.

6.7 Конфиденциальная информация может использоваться Вами исключительно в целях, предусмотренных Условиями. Используя конфиденциальную информацию в не предусмотренных настоящими Условиями целях, несете ответственность в соответствии с законодательством РФ.

6.8 Не является нарушением конфиденциальности предоставление конфиденциальной информации по законному требованию правоохранительных и иных уполномоченных государственных органов и должностных лиц в случаях и в порядке, предусмотренных применимым законодательством.

6.9 В случае раскрытия конфиденциальной информации указанным органам и/или лицам Вы должны письменно уведомить Компанию о факте предоставления такой информации, ее содержании и органе, которому предоставлена конфиденциальная информация, не позднее двух рабочих дней с момента раскрытия конфиденциальной информации.

7. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

7.1 В максимальной степени, допускаемой законодательством Российской Федерации, Компания ни при каких обстоятельствах не несет никакой ответственности за какие бы то ни было убытки (включая, без ограничения, упущенную выгоду, ущерб от перерыва в хозяйственно-экономической деятельности, от потери коммерческой информации, потери деловой репутации, от прекращения работы, сбоя оборудования или программного сбоя или отказа в работе, от затрат на ремонт, от потери времени или от других имущественных потерь), проистекающие предоставления технической поддержки, оказываемых по на настоящих Условиях, а также за убытки, вызванные возможными Ошибками Программного продукта, даже если Компания была уведомлена о возможном возникновении таких убытков и/или ущерба.

8. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

8.1 Вы самостоятельно передаете Компании Ваши персональные данные для оказания Вам технической поддержки и выражаете свое согласие на сбор, обработку, хранение, использование и передачу Ваших персональных данных в соответствии с действующей политикой конфиденциальности Компании и Положением об обработке и защите персональных данных Клиентов, с момента приобретения Программных продуктов; политика конфиденциальности размещена по ссылке: www.ispring.ru/security_policy.

Компания публикует действующую политику конфиденциальности и Положение об обработке и защите персональных данных клиентов на своем сайте и может изменять и дополнять их время от времени. Если "Вы" – юридическое лицо, Вы должны гарантировать, что каждый сотрудник Вашей организации (включая служащих и подрядчиков), чьи личные данные могут быть предоставлены Компании, дает свое явно выраженное согласие Компании на обработку его или ее персональных данных, и подтвердить наличие такого согласия при получении обращения Компании.

8.2 Вы признаете и соглашаетесь выполнять требования и соблюдать положения Федерального закона от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации», Федерального Закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», а также иных нормативно-правовых актов, в том числе международных. Вы гарантируете, что не будете пользоваться технической поддержкой для неправомерного доступа к компьютерной и иной информации, в том числе конфиденциальной и иной информации с ограниченным доступом. Вы должны незамедлительно информировать Компанию обо всех ставших Вам известными подобных случаях.

8.3 Компания вправе нанимать других физических и юридических лиц для выполнения некоторых функций, таких как доставка посылок, организация маркетинговых исследований, обеспечение обслуживания клиента, рассылок по электронной почте, содержащих новости об оказании технической поддержки и другую информацию, связанную с деятельностью Компании, при условии, что Вы явным образом согласились получать такую информацию.

8.4 Вы можете время от времени вносить предложения, замечания или иным образом обращаться к Компании в отношении технической поддержки, предоставляемой Вам Компанией по настоящим Условиям (далее - Обратная связь). Вы соглашаетесь с тем, что Обратная связь предоставляется Вами на добровольной основе. Вы соглашаетесь с тем, что Компания вправе раскрывать и использовать Обратную связь по своему усмотрению без каких-либо обязательств по отношению к Вам. Вышесказанное, однако, не влияет на обязательства сторон в отношении информации, защищаемой в соответствии с политикой конфиденциальности.

8.5 Компания оставляет за собой право вносить изменения в настоящие Условия в любое время без предварительного уведомления. Вы можете ознакомиться с новыми Условиями при посещении Вами Сайта Компании.