

ПОЛОЖЕНИЕ

о гарантийном обслуживании системы виртуализации «РЕД Виртуализация»

Дата изменения — 21.04.2025

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 1.1. **«Программное обеспечение» («ПО», РЕД Виртуализация)** – программа для ЭВМ «РЕД Виртуализация» (Свидетельство о государственной регистрации программы для электронных вычислительных машин №2020662040, дата государственной регистрации в Реестре программ для ЭВМ 07 октября 2020г; Регистрационный номер 6929 в Едином реестре российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных; ссылка на реестровую запись: <https://reestr.digital.gov.ru/reestr/308279/>;
- 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://redvirt.red-soft.ru/>.
- 1.5. **«Запрос»** – обращение Пользователя по вопросам гарантийного обслуживания ПО.
- 1.6. **«Портал»** – онлайн-ресурс, расположенный по адресу: <https://support.red-soft.ru/>, позволяющий автоматизировать учет 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.
- 1.7. **«База знаний»** – раздел о ПО на официальном сайте Вендора, содержащий информацию о ПО, включающий инструкции, руководства по настройке, эксплуатации, работе с ПО.
- 1.8. **«Пакет»** – программное обеспечение, обладающее определённым функционалом и распространяемое в RPM-формате.
- 1.9. **«Репозиторий ПО»** – принадлежащее Вендору хранилище файлов (данных), относящихся к ПО.
- 1.10. **«Положение»** – настоящее Положение о гарантийном обслуживании системы виртуализации «РЕД Виртуализация»

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 2.1. Настоящее 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 настоящее Положение путем 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 объеме 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 настоящим 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 настоящего 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 действует с даты передачи лицензии на ПО в течение всего срока действия лицензии, за исключением случаев, если лицензия предоставлена на весь срок действия исключительного права на ПО. В этом случае гарантийное обслуживание осуществляется в течение 1 (одного) года с даты передачи 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 объеме, соответствующем количеству ранее приобретенных лицензий на использование ПО. К заключению такого договора приравнивается приобретение Пользователем у Вендора или уполномоченного им лица сертификата на техническую поддержку.

2.8. Условия гарантийного обслуживания и/или оказания технической поддержки программного обеспечения, не относящегося к «РЕД Виртуализация», регламентируются отдельными положениями о гарантийном обслуживании и/или технической поддержке соответствующего программного обеспечения.

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 произошел 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 программных пакетов, не используется ПО с ядром не из состава дистрибутива и/или с измененными системными и/или иными библиотеками (включая исправления, предоставленные третьей стороной).

3.1.5. Суть обращения Пользователя соответствует заявленному Вендором функционалу ПО.

4. ОБНОВЛЕНИЯ

4.1. Настоящее 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 в Репозитории ПО в виде новых версий Пакетов. Каждое обновление безопасности сопровождается публикацией бюллетеня на Сайте в разделе «Обновления безопасности». Обновление безопасности может осуществляться путём применения патча безопасности для устранения уязвимостей и (или) иных критических проблем, связанных с безопасностью. Кроме того, допустимы обновления версий Пакетов с целью нейтрализации угроз безопасности, найденных в предыдущих версиях.

4.3.2. Обновления функционала.

Публикуются в Репозитории ПО в виде новых версий Пакетов. Как правило, обновления связаны с потребностью Пользователя в новом функционале ПО и/или с решением какой-либо известной проблемы, которая была устранена в обновленной версии ПО. Вместе с обновлением функционала автоматически может быть применено обновление безопасности.

4.3.3. Новые версии.

Настоящим Положением предусмотрен выпуск новых мажорных и минорных версий, обозначаемых цифрами А.В, где А — мажорная версия, В — минорная версия (1.1, 1.2, 1.3, 2.0). Выпуск новой мажорной или минорной версии сопровождается выкладыванием соответствующей версии ПО в Репозитории ПО.

4.3.4. Корректирующие релизы.

Выпускаются в рамках одной минорной версии ПО. Использование корректирующих релизов позволяет дополнять незначительными улучшениями ПО, а также вносить своевременно исправления по мере их необходимости. 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 доб. 1 – время приёма с 9.00 до 18.00 по МСК с понедельника по пятницу для обновлений «Уровень 1» и «Уровень 2» (24/7 для приоритетов "Высокий" и "Срочный" для обновлений "Уровень 2"). Оповещения о регистрации Запроса на Портале при обращении по телефону приходят автоматически на электронную почту Пользователя с po-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 приема 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 приоритетов "Высокий" и "Срочный")
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 тестовом стенде Вендора, при наличии технической возможности и предоставленной Пользователем пошаговой инструкции по воспроизведению	+	+
6.11	Решение вопросов, вызванных обновлением ПО и связанных с совместимостью оборудования (при наличии технической возможности)	+	+
6.12	Удаленное подключение к системе Пользователя для сбора информации, необходимой для решения проблем, вызванных обновлениями ПО ³	-	+
6.13	Выделенный консультант по вопросам обновлений ПО	-	+
6.14	Информационно-справочная поддержка по восстановлению функциональности ПО после сбоев, вызванных обновлением ПО ⁴	-	+
6.15	Миграция виртуальных машин (ВМ) в ПО в процессе и после обновления, при наличии технической возможности ⁵	-	+

¹ Для поддерживаемых версий ПО.

² Переход на новую версию ПО доступен в пределах срока получения обновлений "Уровень 1", "Уровень 2" предусмотренного лицензией на ПО.

³ 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.

⁴ Кроме сбоев после вирусных атак, взлома, и других противоправных действий 3-х лиц, а также при отсутствии выявленных в ходе диагностики сбоев аппаратных средств и/или ситуаций неправильного использования аппаратных средств.

⁵ Консультации и выработка рекомендаций по переносу ВМ из сторонних систем виртуализации

7. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

7.1. Пользователь обязан:

7.1.1. Своевременно устанавливать обновления в соответствии с инструкциями, размещенными 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 использовании 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.

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.

8.2. Вендор не несёт ответственность и не возмещает никакой ущерб, причиненный 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 недоставление 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. Информационно-справочная поддержка в части обновлений ПО предоставляется только по поддерживаемым версиям

9.2. Информация о сроках поддержки версий ПО публикуется на Сайте.

10. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

10.1. 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.