

ВАЖНО: Перед началом использования указанного ниже программного обеспечения прочитайте изложенные ниже положения.

ПРИБРЕТАЯ, СКАЧИВАЯ, ЗАГРУЖАЯ, УСТАНОВЛИВАЯ, АКТИВИРУЯ, КОПИРУЯ ИЛИ ИСПОЛЬЗУЯ УКАЗАННОЕ НИЖЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ЛЮБЫМ ИНЫМ СПОСОБОМ, ВЫ ВЫРАЖАЕТЕ СВОЕ СОГЛАСИЕ С ИЗЛОЖЕННЫМИ НИЖЕ УСЛОВИЯМИ И ПОЛОЖЕНИЯМИ.

Если Вы не согласны с каким-либо из положений Политики поддержки пользователей прекратите процесс скачивания, загрузки, установки, активации, копирования и/или использования программного обеспечения.

ДАЛЬНЕЙШЕЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ВАМИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ОЗНАЧАЕТ, ЧТО ВЫ ПРОЧЛИ ПОЛИТИКУ ПОДДЕРЖКИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ, ПОНЯЛИ ЕЕ ПОЛОЖЕНИЯ И СОГЛАСНЫ ПРИНЯТЬ ОПИСАННЫЕ В НЕЙ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА.

ПОЛИТИКА ПОДДЕРЖКИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

1 Термины

Программное обеспечение (ПО) - программа для ЭВМ «DocTriX Platform», разработанная Правообладателем, зарегистрированная в Едином реестре российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных (запись в реестре № 16951 от 21.03.2023 г.). ПО представляет собой комплекс программ для ЭВМ, баз данных и документации (в том числе в электронной форме). ПО также включает любые обновления и дополнения, которые могут быть предоставлены Пользователю, или возможность доступа, к которым может быть предоставлена Правообладателем или его Партнерами, если такие дополнения не сопровождаются отдельным лицензионным соглашением или условиями использования. Описание свойств и функционального назначения ПО представлено на официальном сайте Правообладателя в сети Интернет по адресу <https://docs.doctrix.ru/>.

Правообладатель – общество с ограниченной ответственностью «Ай-Сис Лабс», юридическое лицо, зарегистрированное в соответствии с законодательством Российской Федерации (ОГРН: 1126319001160, ИНН: 6319159283).

Пользователь – юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, или физическое лицо правомерно использующее Программное обеспечение на основании Лицензионного соглашения.

Конечные пользователи – физические лица, правомерно использующие Программное обеспечение в соответствии с условиями Лицензионного соглашения. Как правило, Конечные пользователи являются сотрудниками Пользователя - юридического лица, или индивидуального предпринимателя. Пользователь - физическое лицо всегда выступает в качестве Конечного пользователя.

Партнеры – дистрибьютеры, реселлеры и другие официальные представители Правообладателя, уполномоченные на совершение фактических и/или юридических действий в отношении Программного обеспечения и/или услуг по его поддержке.

Действующая версия ПО - версия Программного обеспечения, актуальная на момент принятия Пользователем условий Лицензионного соглашения.

Новая версия ПО - версия ПО, созданная на базе Действующей версии ПО в результате произведённых Правообладателем изменений и доработок. Новые версии ПО могут содержать улучшения, исправления, новый функционал, а также обновления безопасности.

Лицензия – предоставление Правообладателем права использования Программного обеспечения. Объём предоставляемых Пользователю правомочий определяется Видом Лицензии. Лицензия имеет уникальный номер, фиксируемый Правообладателем.

Вид Лицензии – набор условий, определяющих объём предоставляемых Пользователю прав, сроков и пределов использования Программного обеспечения. Виды Лицензий устанавливаются Правообладателем.

Лицензионный ключ – уникальный набор буквенно-цифровых символов, необходимый для активации Программного обеспечения и подтверждения Лицензии, ее установки и дальнейшего использования. Лицензионный ключ является техническим средством защиты исключительных прав Правообладателя на ПО.

Оборудование Пользователя - специализированный программно-аппаратный комплекс или любой иной программно-аппаратный комплекс, выполняющий функции сервера, либо виртуальная машина, эмулирующая поведение сервера, предназначенные для установки экземпляра ПО.

Установка (Инсталляция) - запись в долговременную память в целях использования Программного обеспечения по функциональному назначению на Оборудовании Пользователя.

Тенант – выделенная изолированная область данных в рамках экземпляра Программного обеспечения.

Запрос - поданный Конечным пользователем запрос на оказание Правообладателем информационной поддержки в соответствии с условиями, установленными в настоящем документе.

Служба поддержки – структурное подразделение Правообладателя, осуществляющее информационную поддержку Программного обеспечения.

2 **Общие положения**

Правообладатель оказывает Пользователям бесплатную информационную поддержку в объеме и на условиях настоящего документа, а также с учетом положений Лицензионного соглашения с пользователем, размещенного в сети Интернет на сайте Правообладателя по адресу https://doctrix.ru/EULA_Doctrix.pdf.

Право на поддержку имеют Пользователи, имеющие действующую Лицензию на Программное обеспечение, а также официальные партнеры Правообладателя.

Актуальная версия Политики поддержки пользователей размещена на официальном сайте Правообладателя в сети Интернет по адресу https://doctrix.ru/Support_Doctrix.pdf.

Правообладатель вправе вносить изменения и/или дополнения в текст Политики поддержки пользователей в одностороннем порядке без уведомления Пользователя. Новая редакция Политики поддержки пользователей вступает в силу с момента её опубликования по вышеуказанному адресу.

Если условия поддержки Программного обеспечения регулируются отдельным договором, заключенным между Пользователем и Правообладателем, условия такого договора имеют приоритет над условиями настоящей Политики поддержки пользователей.

3 Виды поддержки Пользователей

Правообладатель и/или его Партнеры могут оказывать Пользователям поддержку разного уровня.

Настоящий документ регулирует порядок оказания Правообладателем бесплатной информационной поддержки Пользователей в отношении базового функционала Программного обеспечения.

Бесплатная информационная поддержка не осуществляется в отношении функционала ПО, доработанного (модифицированного) под нужды Пользователя и входящего в состав информационных систем и иных программных продуктов Пользователя и/или третьих лиц.

Для получения поддержки модифицированного ПО Пользователь может заключить отдельный договор с Правообладателем или его Партнером.

Пользователь вправе получать бесплатную информационную поддержку, как в отношении Действующей версии ПО, так и при установке Новых версий ПО, при условии их легального приобретения в соответствии правилами, установленными Правообладателем.

Правообладатель и/или его Партнеры могут предоставлять Пользователям услуги по расширенному сопровождению и технической поддержке ПО при условии заключения с Пользователем отдельного договора.

4 Объем оказываемых услуг

В рамках бесплатной информационной поддержки Пользователей Правообладатель осуществляет консультирование Пользователей по следующим вопросам:

- Информирование Пользователя о правилах лицензирования, условиях приобретения и эксплуатации ПО, установленных Правообладателем;
- Предоставление информации и рекомендаций по вопросам конфигурации операционных систем и хостинга для оптимального функционирования ПО;
- Консультирование Пользователей на этапе установки (инсталляции) ПО;
- Консультирование Пользователей в процессе установки Новых версий ПО и иных обновлений ПО;
- Прием пожеланий Пользователей по развитию функциональных возможностей ПО, а также по улучшению эргономики интерфейсов его компонентов;

В рамках бесплатной информационной поддержки Пользователей не осуществляется:

- Объяснение назначения настроек и их влияние на работу ПО;
- Решение инцидентов, относящихся к ошибкам в ПО;
- Диагностика и техническая помощь в поиске и устранении причин сбоев и ошибок, связанных с работой ПО;
- Консультации по резервному копированию и восстановлению данных;
- Тестирование ПО, с целью проверки его работоспособности;
- Устранение ошибок и восстановление утраченных данных в случае повреждения ПО в результате некорректных действий Пользователя или выхода из строя оборудования и системного программного обеспечения;
- Пояснение общих вопросов программирования, в том числе относящимся к методологии разработки технического задания на внедрение ПО, моделирования, эксплуатации модели и интеграции систем учета и хранения информации;
- Изменение и/или оптимизация программного кода модулей или компонентов ПО для решения отдельных бизнес-задач Пользователя;
- Консультации по вопросам настройки серверного оборудования Пользователя, компьютеров и/или мобильных устройств Конечных пользователей;
- Консультации по вопросам установки, диагностики, настройки и функционирования программного обеспечения сторонних разработчиков или открытого программного обеспечения;
- Обучение Конечных пользователей по вопросам эксплуатации ПО;
- Консультирование по вопросам настройки антивирусных систем и иных систем безопасности;
- Консультации по вопросам совместимости и взаимодействия ПО с информационными системами Пользователя и/или третьих лиц;
- Решение проблем настройки сетевых соединений.

5 Порядок направления и рассмотрения Запросов

Информационная поддержка оказывается Службой поддержки Правообладателя путем ответа на Запросы Пользователей по электронной почте.

Служба поддержки принимает Запросы от Конечных пользователей, являющихся техническим ИТ-персоналом Пользователя, Запросы от коммерческого персонала Пользователя не рассматриваются.

Запросы в Службу поддержки направляются на адрес электронной почты Правообладателя support@doctrix.ru.

Запрос должен содержать следующую информацию, необходимую для регистрации и исполнения Запроса:

- Наименование Пользователя;
- Контактные данные Конечного пользователя, направившего Запрос (e-mail, должность);
- Наименование и версия Программного обеспечения, к которому относится Запрос;
- Подробное описание вопроса и/или проблемы.

В процессе обработки Запроса Служба поддержки вправе запрашивать у Пользователя дополнительную информацию, в том числе, но не ограничиваясь:

- Вид и номер Лицензии Пользователя;
- Технические характеристики оборудования, на котором установлено ПО;
- Версия браузера, используемого при эксплуатации ПО;
- Операционная система Пользователя;
- Модель компьютерного оборудования и/или мобильного устройства Конечного пользователя;
- Действия, которые вызывают возникновение проблемы;
- Периодичность возникновения проблемы;
- Любые применимые файлы системного журнала (лог-файлы), которые могут помочь диагностировать проблему;
- Любые применимые изображения (скриншоты), которые могут помочь диагностировать проблему;
- Иная информация, необходимая для регистрации Запроса и оказания услуг информационной поддержки.

При подаче запроса по электронной почте размер письма должен составлять не более 20Мб. Рекомендуемые форматы вложений: doc, docx, xls,xlsx, jpeg, png, txt, (x)odt, (x)ods, csv, zip.

Служба поддержки осуществляет рассмотрение Запросов в рабочее время в соответствии с графиком работы Правообладателя (с 09:00 до 18:00 по Московскому времени).

При поступлении Запроса Служба поддержки осуществляет проверку статуса Пользователя и содержание Запроса. Если Пользователь является действующим и имеет право на получение бесплатной информационной поддержки, а содержащиеся в Запросе вопросы относятся к бесплатной информационной поддержке, Запросу присваивается номер и Пользователю направляется электронное письмо о начале рассмотрения Запроса.

Пользователю рекомендуется сохранять номер Запроса в тексте переписки со Службой поддержки.

Рассмотрение Запросов осуществляется Службой поддержки в порядке их поступления.

Приоритетное рассмотрение Запросов в рамках бесплатной информационной поддержки ПО не осуществляется.

Ответы на Запросы направляются по мере их готовности.

Пользователь соглашается с тем, что Запрос не подлежит обработке, в случае несоответствия Запроса условиям настоящей Политики поддержки пользователей.

Если вопрос выходит за пределы базовой поддержки, Пользователю будет рекомендовано оформить договор на платную Расширенную поддержку.

Правообладатель не несет ответственности за доступность Пользователю услуг связи и доступ в сеть Интернет.