

Политика о выпуске обновлений программного обеспечения OpenIDE Pro

1. Общие положения

1.1. Настоящая Политика регулирует порядок выпуска ООО "Открытая среда разработки" (далее - Вендор) обновлений программного обеспечения OpenIDE Pro.

1.2. Основными целями выпуска обновлений Продукта являются исправление ошибок и иных дефектов, устранение уязвимостей, повышение стабильности, производительности и удобства использования, развитие функциональных возможностей, адаптация к изменениям используемой платформы и поддерживаемых компонентов программного обеспечения OpenIDE Pro (далее - Продукт).

1.3. Обновления Продукта предоставляются в случае приобретения Пользователем лицензии на Продукт с включенными обновлениями в течение срока, указанного в описании лицензии и/или договоре. Сведения о выходе обновлений Продукта и доступных Пользователю версиях доводятся до Пользователя через официальные ресурсы Вендора и, при наличии, через личный кабинет Пользователя. После окончания срока предоставления обновлений Пользователь вправе получить доступ к обновлениям Продукта только в рамках технической поддержки Продукта. Услуги по технической поддержке Продукта приобретаются на основании отдельного договора с Вендором или партнером Вендора. По окончании срока действия срочной лицензии право использования Продукта и доступ к обновлениям прекращаются, если иное прямо не предусмотрено договором. Автоматический переход с Продукта на другую редакцию программного обеспечения, не предусматривающую предоставление обновлений в соответствии с настоящей Политикой, не осуществляется. Для использования такой редакции требуется ее отдельная установка и наличие соответствующего права использования.

1.4. Обновления предоставляются в соответствии с настоящей Политикой и лицензионным (сублицензионным) договором, заключенным между Пользователем и Вендором или партнером Вендора. В случае расхождений условий предоставления обновлений по настоящей Политике и договору, применяются положения договора.

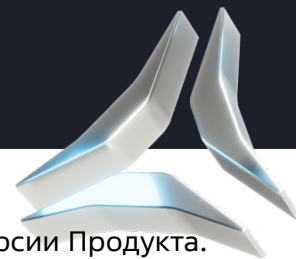
2. Виды обновлений

2.1. Вендор выпускает следующие виды обновлений:

- мажорные обновления;
- минорные обновления.

2.2. Мажорные обновления решают следующий комплекс задач:

- устранение ошибок и иных дефектов в Продукте;
- устранение уязвимостей;
- реализация новых функциональных возможностей Продукта;
- развитие существующих инструментов и компонентов Продукта;
- повышение стабильности, производительности и удобства использования;
- адаптация Продукта к изменениям используемой платформы и поддерживаемых компонентов.



2.3. Мажорные обновления обозначаются изменением номера мажорной версии Продукта. Каждое последующее мажорное обновление не является новым программным продуктом, если иное прямо не предусмотрено договором.

2.4. Минорные обновления предназначены для оперативного устранения ошибок и иных дефектов, уязвимостей, повышения стабильности и производительности Продукта и могут предоставляться в виде:

- обновленного установочного комплекта Продукта;
- отдельных файлов, пакетов или компонентов Продукта, в которые внесены изменения;
- инструкций по установке, настройке и применению обновлений;
- иных сопроводительных материалов, определяемых Вендором.

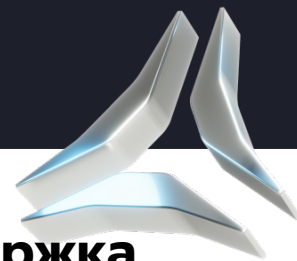
2.4.1. Все минорные обновления перед публикацией проходят внутреннюю проверку и тестирование в объеме, определяемом процедурами разработки и выпуска Продукта, включая проверку корректности внесенных изменений, отсутствия критических регрессий и соответствия функциональному назначению Продукта.

2.4.2. Номер минорного обновления обозначается изменением номера минорной версии или номера патч-версии Продукта в соответствии с принятой Вендором системой версионирования.

2.5. Информация о выпуске обновлений Продукта доступна на официальных ресурсах Вендора. При наличии соответствующей технической возможности Пользователь также может быть уведомлен о выходе новых обновлений по адресу электронной почты, указанному при регистрации в Личном кабинете Пользователя, либо иным способом, предусмотренным договором.

2.6. Особенности предоставления и планирования обновлений:

- мажорные и минорные обновления Продукта предоставляются в пределах срока действия лицензии и иных условий, предусмотренных договором.
- переход на актуальное мажорное обновление Продукта доступен Пользователю в пределах срока получения обновлений, предусмотренного лицензией на Продукт, либо при наличии иного права на получение такого обновления, предусмотренного договором.
- после окончания срока предоставления обновлений Пользователь сохраняет доступ к ранее полученным материалам, документации и иным официальным ресурсам Вендора в объеме, определяемом правилами соответствующих ресурсов и договором, но без права на получение новых обновлений, если иное не предусмотрено договором.
- при планировании обновлений Вендор вправе учитывать предложения Пользователей о развитии функциональных возможностей Продукта, улучшении интерфейсов, развитии встроенных инструментов и компонентов Продукта. Рассмотрение указанных предложений осуществляется в рамках процедуры планирования обновлений и не гарантирует их реализацию.
- настоящая Политика не регулирует вопросы выпуска обновлений для стороннего программного обеспечения, сторонних плагинов, драйверов, оборудования и иных компонентов, не входящих в состав поставки Продукта, если иное прямо не предусмотрено договором.



3. Информационно-справочная поддержка функционирования Продукта

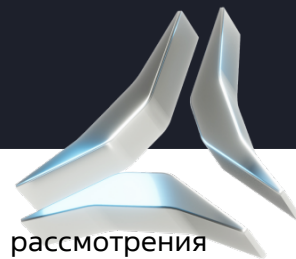
3.1. Информационно-справочная поддержка функционирования Продукта осуществляется в соответствии с правилами формирования и ведения единого реестра российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных, утв. Постановлением Правительства РФ от 16.11.2015 №1236, а также требованиями регуляторов в области безопасности информации.

3.2. Информационно-справочная поддержка осуществляется на основании Документации, включающей руководства, инструкции и другие материалы по работе с Продуктом, размещенные на официальном сайте Вендора: <https://openide.ru/>, в Базе знаний по адресу: <https://wiki.astralinux.ru/kb>, а также в Личном кабинете пользователя по адресу: <https://lk.astra.ru/>. При заполнении темы Запроса в форме Личного кабинета близкие по теме решения предлагаются автоматически.

3.2.1. Документация содержит описание состава и особенностей применения обновлений, инструкции по установке и настройке Продукта, рекомендации по переходу на поддерживаемые мажорные обновления, а также иную информацию, необходимую для корректной эксплуатации.

3.3. Осуществляется прием обращений (далее - Запрос) по вопросам, связанным с эксплуатацией, использованием и обновлением Продукта в поддерживаемых операционных системах семейства Linux, включая выявление, регистрацию и анализ инцидентов, ошибок, сбоев, несоответствий, иных дефектов и уязвимостей, а также по вопросам, связанным с установкой обновлений, переходом на поддерживаемые мажорные обновления Продукта, применением встроенных инструментов Продукта, встроенных Pro-плагинов и официально поддерживаемых плагинов в пределах их документированных функциональных возможностей. В случаях, когда вопросы эксплуатации затрагивают установку обновлений, Вендор также рассматривает вопросы, связанные с активацией и валидацией лицензионного ключа. Устранение выявленных проблем осуществляется за счет выпуска обновлений Продукта. В рамках рассмотрения Запросов Вендор обеспечивает регистрацию ошибок и предложений по улучшению функциональности, проведение анализа инцидентов с использованием предоставленных журналов, скриншотов, шагов воспроизведения, обезличенных примеров проектов и иных диагностических данных, а при необходимости - воспроизведение сценариев работы на стендах Вендора. В случаях, когда выпуск обновлений требует времени, Вендор может разрабатывать временные решения, направленные на минимизацию влияния выявленных проблем до выхода исправлений.

3.4. Прием Запросов, конфиденциальность и способы взаимодействия. Вендор обеспечивает конфиденциальность сведений, полученных при обработке Запросов, включая информацию о выявленных дефектах, уязвимостях и иных проблемах, в соответствии с требованиями информационной безопасности. В целях соблюдения этих требований Пользователям не предоставляется прямой доступ к внутренним системам учета дефектов и запросов, которые могут содержать указанные сведения и другие материалы, потенциально включающие конфиденциальную информацию. Все операции



по регистрации Запросов и получению информации о статусе их рассмотрения осуществляются исключительно через официальные каналы взаимодействия при участии специалистов Вендора.

3.4.1. Личный кабинет (web-ресурс):

- Прием Запросов осуществляется круглосуточно (24/7) через Личный кабинет Пользователя и/или иной официальный web-ресурс Вендора, если такой способ предусмотрен договором или опубликован на официальных ресурсах Вендора;
- Инструкция по использованию Личного кабинета доступна по адресу: <https://wiki.astralinux.ru/x/eoWqBw>;
- Оповещения о регистрации Запроса автоматически направляются на электронную почту Пользователя, указанную при регистрации, с адреса no-reply@astralinux.ru;
- Для регистрации Запроса в Личном кабинете необходимо:
 - четко сформулировать проблему или вопрос;
 - подробно описать сценарий и рабочее окружение, указать используемую версию Продукта, операционную систему, JDK/JVM, параметры проекта и иные значимые условия воспроизведения;
 - приложить журналы, созданные Продуктом, скриншоты, дампы, отчеты о конфигурации программного обеспечения, шаги воспроизведения, обезличенные примеры проектов и иные диагностические материалы, если они имеются.

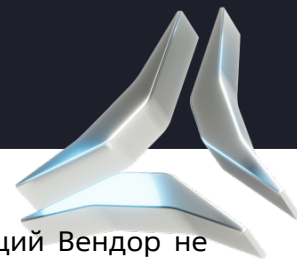
3.4.2. Телефон:

- В рабочие дни с 09:00 до 18:00 по московскому времени по многоканальному номеру: +7 (495) 369-48-16 доб. 3 или 8 (800) 222-07-00 доб. 3 или номеру указанному на официальных ресурсах Вендора либо в договоре;
- Оказание информационно-справочной поддержки по телефону возможно, если не требуется дополнительное время и дополнительная информация;
- Если для оказания информационно-справочной поддержки требуются диагностические данные, которые невозможно в полном объеме сообщить по телефону, Пользователю необходимо создать Запрос в Личном кабинете либо через иной официальный канал регистрации;
- Вендор может порекомендовать Пользователю создать Запрос через Личный кабинет либо иной официальный канал регистрации, если посчитает, что для информационно-справочной поддержки по телефону недостаточно предоставленной Пользователем информации и/или требуется время для отработки Запроса;
- Если по каким-либо причинам Пользователь не может создать Запрос самостоятельно, Вендор вправе предложить завести Запрос от имени Пользователя;
- Срок подготовки ответа на принятый по телефону Запрос соответствует степени его критичности;
- Для регистрации Запроса по телефону необходимо подготовить идентификационные данные, включая наименование организации, контактное лицо, адрес электронной почты, указанный в регистрационных данных аккаунта, а также сведения о лицензии на Продукт.

4. Обязательства и ответственность Пользователя

4.1. Пользователь обязан:

4.1.1. Устанавливать и своевременно обновлять Продукт в соответствии с инструкциями, размещенными на официальных ресурсах Вендора, либо инструкциями,



предоставленными Вендором. В случае несоблюдения указанных инструкций Вендор не несет ответственности за сбои в работе Продукта.

4.1.2. Выполнять следующие рекомендации перед применением обновлений и инструкций, предоставленных Вендором, на используемой среде:

- Выполнять резервное копирование затрагиваемых проектов, пользовательских настроек, конфигурации IDE, локальных данных и иных значимых материалов до внесения изменений, обеспечив возможность восстановления соответствующей функциональности;
- По возможности предварительно проверять обновления и инструкции на тестовом рабочем месте либо в тестовом контуре;
- В случае невозможности точной идентификации затрагиваемых данных или компонентов обеспечивать резервное копирование в объеме, достаточном для восстановления работоспособности используемой среды;
- Сохранять пользовательские настройки, файлы конфигурации, локальные данные, проекты, документы и иные материалы, используемые совместно с Продуктом.

4.1.3. Не нарушать функционирование онлайн-ресурсов Вендора, используемых для предоставления обновлений, Документации и информационно-справочной поддержки.

4.1.4. Самостоятельно обеспечить, чтобы охраняемая законом информация, содержащаяся в информационной системе, информационно-телекоммуникационной сети, автоматизированных системах управления Пользователя, не была доступна Вендору в процессе отработки Запроса, за исключением случаев, когда доступ к такой информации необходим для исполнения Запроса и прямо согласован сторонами.

4.1.5. В случае передачи Вендору информации ограниченного доступа в ходе отработки Запроса предварительно уведомить об этом Вендора. Такая передача осуществляется по усмотрению и под ответственность Пользователя.

4.1.6. До передачи информации ограниченного доступа обеспечить получение всех необходимых согласий, соблюдение режима конфиденциальности и ненарушение прав третьих лиц.

4.2. Пользователь несет ответственность:

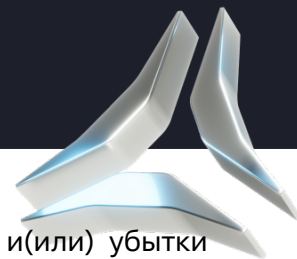
- За резервное копирование своих данных, проектов, пользовательских настроек, конфигурации IDE и иных материалов;
- За соблюдение лицензионных условий использования операционной системы, JDK/JVM, сторонних плагинов, библиотек и иного программного обеспечения третьих лиц, используемого совместно с Продуктом;
- За передачу Вендору информации ограниченного доступа, включая передачу такой информации в объеме, превышающем минимально необходимый для рассмотрения Запроса.

4.3. Пользователь не вправе уступать права требования к Вендору третьим лицам, вытекающие из настоящей Политики.

5. Ограничение ответственности Вендора

5.1. Вендор не несет ответственности за недостатки и уязвимости в Продукте по причине неустановки Пользователем доступных обновлений Продукта, устраняющих данные недостатки.

5.2. Вендор не несет ответственности за какие-либо прямые или косвенные последствия



какого-либо использования или невозможности использования Продукта и(или) убытки и(или) имущественные потери, причиненные Пользователю и(или) третьим сторонам в результате какого-либо использования, неиспользования или невозможности использования Продукта или отдельных его компонентов и(или) функций, в том числе из-за возможных ошибок или сбоев в его работе, включая, но не ограничиваясь этим: реальный ущерб, упущенная выгода, имущественные потери, связанные с недополученной прибылью, временным или постоянным полным или частичным прекращением или прерыванием коммерческой или производственной деятельности, утратой данных и информации, ухудшения деловой репутации.

5.3. Вендор не несет ответственности за неоказание Услуги Пользователю по причинам, не зависящим от Вендора, а именно, нарушение работы Интернета, оборудования или программного обеспечения со стороны Пользователя, сбой в работе служб email-рассылки, в том числе при попадании писем Вендора в папку "Спам".

5.4. Вендор не несет ответственности за нарушение условий настоящего Положения в случае предоставления Пользователем недостоверной и/или неполной информации, предоставленной и/или запрошенной Вендором при поступлении или во время оказания Услуги по Запросу.

5.5. Обнаружение Вендором возможности доступа к охраняемой законом информации, содержащейся в информационной системе, информационно-телекоммуникационной сети, автоматизированных системах управления Пользователя, само по себе не является неправомерным. Пользователь не вправе предъявлять к Вендору претензии, связанные с таким обнаружением, при условии, что Вендор не осуществлял неправомерного использования или раскрытия указанной информации.

5.5.1. Вендор не несет ответственности за передачу Пользователем информации ограниченного доступа, в том числе в объеме, превышающем минимально необходимый для рассмотрения Запроса, равно как и за последствия такой передачи.

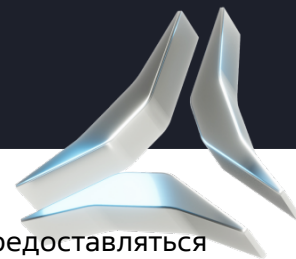
5.5.2. Вендор обязуется использовать сведения, полученные при рассмотрении Запроса, исключительно для целей его обработки, соблюдать конфиденциальность таких сведений и не раскрывать их третьим лицам, за исключением случаев, предусмотренных настоящим Положением и законодательством Российской Федерации.

5.6. Ни одна из сторон не несет ответственности перед другой стороной за невыполнение обязательств, вызванное обстоятельствами, возникшими помимо воли и желания сторон, которые нельзя было предвидеть или избежать.

6. Жизненный цикл Продукта

6.1. Для актуальных мажорных обновлений Продукта предоставляется информационно-справочная поддержка в части обновлений, помощи при возникновении проблем или вопросов, а также предоставления доступа к инструкциям, руководствам и иным материалам, необходимым для корректной эксплуатации Продукта.

6.2. Предыдущее мажорное обновление Продукта может ограничиваться в части улучшений. Предложения по развитию функциональности и иным улучшениям рассматриваются преимущественно для актуального и будущих мажорных обновлений Продукта.



6.3. Пользователям более ранних мажорных обновлений Продукта могут предоставляться известные решения, описанные в Документации, ранее выпущенные обновления, а также рекомендации по переходу на актуальное мажорное обновление Продукта в пределах срока получения обновлений, предусмотренного лицензией на Продукт, либо иного права, предусмотренного договором.

6.4. Информационно-справочная поддержка более ранних мажорных обновлений Продукта осуществляется в рамках Документации и ранее выпущенных материалов, если иное прямо не предусмотрено договором.

6.5. Актуальная информация о жизненном цикле Продукта, поддерживаемых версиях и особенностях предоставления обновлений доводится до Пользователя через официальные ресурсы Вендора и, при наличии, через личный кабинет Пользователя.

7. Прочие условия

7.1. Согласно настоящей Политике помощь по настройке каналов связи, программированию и разработке программного обеспечения, оценке действий третьих лиц, диагностике инцидентов информационной безопасности, разработке сценариев и скриптов, а также настройке инфраструктуры, вопросам, выходящим за рамки Документации, не предоставляется. При этом в рамках информационно-справочной поддержки рассматриваются вопросы, связанные с корректной установкой и обновлением Продукта, переходом на поддерживаемые мажорные обновления, активацией и валидацией лицензионного ключа, а также эксплуатацией встроенных инструментов Продукта, встроенных Pro-плагинов и официально поддерживаемых плагинов в пределах их документированных функциональных возможностей. Вопросы, связанные со сторонним программным обеспечением, сторонними плагинами, оборудованием, драйверами, внутренними системами Пользователя и иными компонентами, не входящими в состав поставки Продукта, рассматриваются только в части, в которой такие вопросы непосредственно связаны с установкой, обновлением или штатной эксплуатацией Продукта и могут быть оценены на основании Документации и предоставленных Пользователем сведений.

7.2. Вендор вправе в любое время вносить изменения в Политику. Актуальная версия Политики доступна на официальном сайте Вендора по адресу: <https://openide.ru/update-policy/>

7.3. Пользователь обязуется регулярно осуществлять проверку наличия изменений в Политике, а Вендор обязуется уведомлять об изменениях Политики посредством Личного кабинета. Пользователь не вправе ссылаться на свою неинформированность о внесении таких изменений.

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