

УТВЕРЖДЕНО
приказом 000 «КДМ»
от 08.09.2025 №05/09

Соглашение об уровне обслуживания

1. Общие положения.

1.1. Настоящее Соглашение об уровне обслуживания (далее - Соглашение) определяет условия и порядок предоставления подписки на обновления, а также оказание услуг по технической поддержке программных продуктов общества с ограниченной ответственностью «Кодмастер» (далее совместно - Сервисы).

1.2. Сервисы предоставляются в соответствии с настоящим Соглашением, а также договором, заключенным между 000 «КДМ» (далее - Производитель) и партнером Производителя или конечным пользователем (далее - Пользователь). В случае возникновения противоречий между условиями настоящего Соглашения и Договора, приоритет отдается положениям Договора.

1.3. Пользователю предоставляется сертификат, позволяющий его владельцу в течение периода, указанного в сертификате, право на получение одного из Сервисов в отношении указанного в нем программного продукта (далее - Продукт). Сертификат может предоставляться как в электронной форме, так и на бумажном носителе.

1.4. Взаимодействие в рамках предоставления Сервисов осуществляется через портал обновлений и технической поддержки, расположенный по адресу <https://portal.codemaster.pro/> (далее - Портал).

2. Доступ к Порталу.

2.1. Для получения доступа к Порталу Пользователю необходимо направить запрос на электронную почту support@codemaster.pro с указанием следующей информации:

- номера сертификатов на получение Сервисов и/или номер лицензии на Продукт (при условии включения подписки на обновления в стоимость лицензии);
- наименование Пользователя (организационно-правовая форма и наименование юридического лица/ индивидуального предпринимателя);
- ФИО, должность и номер телефона контактного лица Пользователя.

2.2. Электронный адрес контактного лица, полученный Производителем от Пользователя в результате запроса, будет использоваться для создания учетной записи на Портале, а также для последующей коммуникации между Производителем и Пользователем, включая предоставление информации об обновлениях и другие уведомления.

2.3. Актуализация контактной информации является обязанностью Пользователя, ответственность за достоверность сведений, указанных в п. 2.1. настоящего Соглашения, лежит на Пользователе.

2.4. Пользователь несет ответственность за настройку своего почтового сервиса таким образом, чтобы исключить попадание сообщений от Производителя в папку «Спам» или блокировку таких сообщений фильтрами безопасности. Производитель не гарантирует доставку сообщений и не несет ответственность за возможные задержки или недоставку, вызванную ошибками в работе почтового сервиса Пользователя, неправильной настройкой фильтров, попаданием сообщений в папку «Спам» или иными причинами, находящимися вне контроля Производителя.

3. Сервис «Подписка на обновления».

3.1. Сервис «Подписка на обновления» (далее - Подписка) включает в себя:

- получение пакетов обновлений для Продукта (минорные версии);
- получение пакетов обновлений базы решающих правил (БРП);
- доступ к portalу в рамках сервиса «Подписка на обновления».

3.2. Получение пакетов обновлений для Продукта (минорные версии) и получение пакетов обновлений БРП осуществляется Пользователем посредством их загрузки через Portal в разделе «0 продуктах».

3.3. Обновления продукта в рамках предоставления Подписки осуществляется в соответствии с лицензионным соглашением с конечным пользователем, размещенным по адресу: <https://codemaster.pro/>.

3.4. Доступ к portalу в рамках Подписки включает в себя доступ к информации о продуктах, созданию заявок в рамках получения обновлений, а также к форме обратной связи.

4. Сервис «Техническая поддержка 8/5».

4.1. Сервис «Техническая поддержка 8/5» (далее – Поддержка 8/5) предоставляется в рабочие дни с 09:00 до 18:00 по московскому времени (при наличии у Пользователя действующего сертификата подписки на обновления).

4.2. Поддержка 8/5 включает в себя:

- получение консультаций, регистрацию ошибок и предложений;
- предоставление рекомендаций по индивидуальной настройке Продукта;
- получение пакетов обновлений для Продукта (мажорные версии);
- содействие в миграции при обновлении на новые мажорные версии Продукта;
- содействие в миграции при переходе с решений сторонних производителей.

4.3. Взаимодействие Пользователя с Производителем в рамках Поддержки осуществляется одним из следующих способов:

- консультирование по телефону: +7 (499) 409-19-10, +7 (926) 743-16-54;
- направление заявок по электронной почте: support@codemaster.pro;
- направление заявок через Портал: <https://portal.codemaster.pro/>.

4.4. Оказание консультации по телефону возможно, если для подготовки ответа не нужны дополнительные время и информация. Если для оказания консультации требуются диагностические данные, которые невозможно в полном объеме сообщить по телефону, создается соответствующая заявка на Портале.

4.5. Для повышения эффективности взаимодействия Пользователь обязан перед созданием заявки ознакомиться с актуальной информацией о типовых вопросах и их решениях на Портале в разделе «0 продуктах» и официальной документации на Продукт.

4.6. При создании заявки Пользователю необходимо:

- четко сформулировать суть заявки;
- подробно описать сценарий и рабочее окружение;
- для ошибки указать время ее проявления, приложить журналы, созданные Продуктом, диагностическую и другую необходимую информацию.

4.7. Заявки обрабатываются в соответствии со следующим приоритетом и временным периодом, в течение которого заявка может находиться на стороне Производителя (далее - Время реакции):

| Приоритет | Описание | Время реакции* |
|-------------|--|-----------------|
| Критический | Проблема с Продуктом, влияющая на непрерывность ведения бизнес-процессов Пользователя посредством прерывания работоспособности Продукта или вызывающая потерю данных, установку настроек в небезопасный режим или возникновение других проблем с безопасностью данных. | 4 рабочих часа |
| Высокий | Проблема, вызывающая воздействие на функциональность Продукта, но не приводящая к повреждению/потере данных или прерыванию работоспособности Продукта. Продукт частично выведен из строя, однако непрерывность основных бизнес-процессов Пользователя не нарушается. | 6 рабочих часов |
| Средний | Проблема, не оказывающая существенного влияния на работоспособность Продукта и бизнес-процессы Пользователя. | 8 рабочих часов |

| | | |
|--------|---|------------------|
| Низкий | Запросы, связанные с улучшениями, предложениями по развитию Продукта или техническими вопросами, которые не оказывают заметного влияния на текущую работоспособность Продукта и бизнес-процессы Пользователя. | 12 рабочих часов |
|--------|---|------------------|

4.8. Отсчет Времени реакции при обработке заявки начинается с момента уведомления Пользователя о ее регистрации, либо с момента получения необходимой для обработки заявки дополнительной информации. Производитель гарантирует прием заявки в работу и предоставление ответа, либо запрос необходимой уточняющей информации в указанное Время реакции.

4.9. Производитель вправе изменить приоритет созданной Пользователем заявки.

4.10. Производитель вправе отклонить заявку в случае, если:

- у пользователя отсутствует сертификат на сервис технической поддержки;
- имеет место непредоставление или неполное предоставление Пользователем информации, указанной в п. 4.6. настоящего Соглашения.

4.11. Если в ходе работы над заявкой появляются задачи, выходящие за ее рамки, а также при поступлении заявки с описанием нескольких задач, Производитель может выделить и оформить их отдельными заявками с разным приоритетом.

4.12. Срок автоматического закрытия заявки, находящейся на стороне Пользователя, по которому Пользователь не проявляет реакции, составляет 40 (сорок) рабочих часов с момента последнего ответа Производителя. По истечении данного срока заявка будет считаться решенной без возможности ее переоткрытия. При необходимости Пользователь может создать новую заявку.

4.13. Все предложения по улучшению Продукта и его элементов, направленные Пользователем в адрес Производителя, носят рекомендательный характер. Производитель вправе самостоятельно определять необходимость и сроки их реализации.

4.14. Заявки, содержащие сообщения об уязвимостях Продукта, обрабатываются с повышенным приоритетом.

4.15. Производитель считается выполнившим свои обязательства по отправке сообщений, уведомлений и другой информации с момента их отправки на электронные адреса, указанные Пользователем в соответствии с п. 2.1. настоящего Соглашения.

4.16. Заявка Пользователя, связанная с функционированием Продукта, считается решенной, если Производитель предоставил следующую информацию:

- информацию о версии Продукта, в которой выявленное несоответствие решено;
- информацию об обновлении Продукта, которое содержит исправление выявленного несоответствия;
- информацию о планируемых обновлениях, которые будут содержать решение выявленного несоответствия;

- информацию о способе обхода выявленного несоответствия.

4.17. Получение пакетов обновлений для продукта (мажорные версии) осуществляется Пользователем посредством их загрузки через Портал в разделе «0 продуктах».

5. Сервис «Техническая поддержка 24/7».

5.1. Сервис «Техническая поддержка 24/7» (далее – Поддержка 24/7) предоставляется круглосуточно в рабочие, выходные и праздничные дни (при наличии у Пользователя действующего сертификата подписки на обновления).

5.2. Поддержка 24/7 включает в себя:

- получение консультаций, регистрацию ошибок и предложений;
- предоставление рекомендаций по индивидуальной настройке Продукта;
- получение пакетов обновлений для Продукта (мажорные версии);
- содействие в миграции при обновлении на новые мажорные версии Продукта;
- содействие в миграции при переходе с решений сторонних производителей.

5.3. Взаимодействие Пользователя с Производителем в рамках Поддержки 24/7 осуществляется одним из следующих способов:

- консультирование по телефону: +7 (499) 409-19-10, +7 (926) 743-16-54;
- направление заявок по электронной почте: support@codemaster.pro;
- направление заявок через Портал: <https://portal.codemaster.pro/>.

5.4. Оказание консультации по телефону возможно, если для подготовки ответа не нужны дополнительные время и информация. Если для оказания консультации требуются диагностические данные, которые невозможно в полном объеме сообщить по телефону, создается соответствующая заявка на Портале.

5.5. Для повышения эффективности взаимодействия Пользователь обязан перед созданием заявки ознакомиться с актуальной информацией о типовых вопросах и их решениях на Портале в разделе «0 продуктах» и официальной документации на Продукт.

5.6. При создании заявки Пользователю необходимо:

- четко сформулировать суть заявки;
- подробно описать сценарий и рабочее окружение;
- для ошибки указать время ее проявления, приложить журналы, созданные Продуктом, диагностическую и другую необходимую информацию.

5.7. Заявки обрабатываются в соответствии со следующим приоритетом и временным периодом, в течение которого заявка может находиться на стороне Производителя (далее - Время реакции):

| Приоритет | Описание | Время реакции* |
|-------------|--|----------------|
| Критический | Проблема с Продуктом, влияющая на непрерывность ведения бизнес-процессов Пользователя посредством прерывания работоспособности Продукта или вызывающая потерю данных, установку настроек в небезопасный режим или возникновение других проблем с безопасностью данных. | 4 часа |
| Высокий | Проблема, вызывающая воздействие на функциональность Продукта, но не приводящая к повреждению/потере данных или прерыванию работоспособности Продукта. Продукт частично выведен из строя, однако непрерывность основных бизнес-процессов Пользователя не нарушается. | 6 часов |
| Средний | Проблема, не оказывающая существенного влияния на работоспособность Продукта и бизнес-процессы Пользователя. | 8 часов |
| Низкий | Запросы, связанные с улучшениями, предложениями по развитию Продукта или техническими вопросами, которые не оказывают заметного влияния на текущую работоспособность Продукта и бизнес-процессы Пользователя. | 12 часов |

5.8. Отсчет Времени реакции при обработке заявки начинается с момента уведомления Пользователя о ее регистрации, либо с момента получения необходимой для обработки заявки дополнительной информации. Производитель гарантирует прием заявки в работу и предоставление ответа, либо запрос необходимой уточняющей информации в указанное Время реакции.

5.9. Производитель вправе изменить приоритет созданной Пользователем заявки.

5.10. Производитель вправе отклонить заявку в случае, если:

- у пользователя отсутствует сертификат на сервис технической поддержки;
- имеет место непредоставление или неполное предоставление Пользователем информации, указанной в п. 5.6. настоящего Соглашения.

5.11. Если в ходе работы над заявкой появляются задачи, выходящие за ее рамки, а также при поступлении заявки с описанием нескольких задач, Производитель может выделить и оформить их отдельными заявками с разным приоритетом.

5.12. Срок автоматического закрытия заявки, находящейся на стороне Пользователя, по которому Пользователь не проявляет реакции, составляет 7 (семь) суток с момента последнего ответа Производителя. По истечении данного срока заявка

будет считаться решенной без возможности ее переоткрытия. При необходимости Пользователь может создать новую заявку.

5.13. Все предложения по улучшению Продукта и его элементов, направленные Пользователем в адрес Производителя, носят рекомендательный характер. Производитель вправе самостоятельно определять необходимость и сроки их реализации.

5.14. Заявки, содержащие сообщения об уязвимостях Продукта, обрабатываются с повышенным приоритетом.

5.15. Производитель считается выполнившим свои обязательства по отправке сообщений, уведомлений и другой информации с момента их отправки на электронные адреса, указанные Пользователем в соответствии с п. 2.1. настоящего Соглашения.

5.16. Заявка Пользователя, связанная с функционированием Продукта, считается решенной, если Производитель предоставил следующую информацию:

- информацию о версии Продукта, в которой выявленное несоответствие решено;
- информацию об обновлении Продукта, которое содержит исправление выявленного несоответствия;
- информацию о планируемых обновлениях, которые будут содержать решение выявленного несоответствия;
- информацию о способе обхода выявленного несоответствия.

5.17. Получение пакетов обновлений для продукта (мажорные версии) осуществляется Пользователем посредством их загрузки через Портал в разделе «0 продуктах».

6. Обязательства и ответственность Пользователя

6.1. Пользователь обязан:

- эксплуатировать и своевременно обновлять Продукт в соответствии с документацией Производителя. В случае несоблюдения инструкций, Производитель не несет ответственности за сбои в работе Продукта;
- обеспечить бесперебойное питание аппаратных средств, на которых эксплуатируется Продукт;
- перед применением обновлений и инструкций, предоставленных Производителем, создать резервную копию конфигурации Продукта;
- применять обновления или инструкции в тестовом окружении, полностью повторяющем функционирующее (при наличии такой возможности);
- при аппаратных ошибках или в случае возникновения запроса на ремонт оборудования Производителя, Пользователь обязан соблюдать правила гарантийного обслуживания, размещенные по адресу: <https://codemaster.pro/>.

6.2 Пользователь несет ответственность:

- за резервное копирование своих данных и конфигурации Продукта;
- за соблюдение лицензионных условий использования программного обеспечения, размещенных по адресу: <https://codemaster.pro/>.

7. Обязательства и ответственность Производителя

7.1. Производитель обязан:

- регистрировать заявки Пользователя;
- предоставлять информацию о статусе рассмотрения Заявок Пользователя;
- соблюдать положения настоящего Соглашения.

7.2. Производитель не несет ответственность за использование Пользователем неактуальной версии Продукта и связанное с этим возможное наличие недостатков и уязвимостей в Продукте.

7.3. Производитель не несет ответственность за непредоставление Сервисов Пользователю, вызванное обстоятельствами, находящимися вне зоны контроля Производителя, включая, но не ограничиваясь: проблемами с подключением к сети Интернет на стороне Пользователя, сбоями в работе оборудования или программного обеспечения Пользователя, сбоями в работе электронной почты Пользователя, включая попадание писем от Производителя в папку «Спам».

7.4. Производитель не несет ответственность за нарушение условий настоящего Соглашения, вызванное предоставлением Пользователем недостоверной или неполной информации.

7.5. Производитель при предоставлении Сервисов не получает доступ к информации, охраняемой законом и хранящейся в информационных системах и сетях Пользователя. В случае случайного обнаружения возможности доступа к такой информации данное обстоятельство не является нарушением со стороны Производителя, и Производитель не несет ответственности за возможность такого доступа. Ответственность за защиту охраняемой законом информации при предоставлении Сервисов лежит на Пользователе.

7.6. Производитель не несет ответственность за работоспособность и доступность прочего оборудования и программного обеспечения Пользователя, взаимодействующих с Продуктом.

8. Прочие условия

8.1. Производитель вправе в любое время вносить изменения в Соглашение. Актуальная версия Соглашения доступна на официальном сайте Производителя: <https://codemaster.pro/>.

8.2. Пользователь обязуется регулярно осуществлять проверку наличия изменений в Соглашении. Пользователь не вправе ссылаться на свою неинформированность о внесении таких изменений.

8.3. Для предоставления Сервисов Производитель вправе привлекать третьих лиц.

8.4. В случае, если контактное лицо Пользователя предоставляет данные от имени юридического лица/индивидуального предпринимателя, контактное лицо Пользователя подтверждает, что имеет для этого достаточно полномочий, а предоставляемая им информация является полной и достоверной.

CODEMASTER

ООО «КДМ», ОГРН 1157746877892, ИНН 9717002015105066
г. Москва, Бауманская ул., д. 6, стр. 2
тел.: +7 (499) 408-19-10

Редакция от 08.09.2025.