

ДОГОВОР №

г. Минск

«__» _____ 2026 г.

_____, именуемое в дальнейшем «Сублицензиат», в лице _____, действующего на основании _____, с одной стороны, и Министерство финансов Республики Беларусь, именуемое в дальнейшем «Пользователь», в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, вместе именуемые - Стороны, а каждое по отдельности - Сторона, заключили настоящий договор (далее - Договор) о нижеследующем:

1. Предмет Договора

1.1. В соответствии с условиями Договора Сублицензиат обязуется предоставить Пользователю неисключительную лицензию на получение обновлений и техническую поддержку программного обеспечения InfoWatch Traffic Monitor (далее - ПО) согласно Спецификации (Приложение №1 к Договору) (далее - Лицензия), а Пользователь обязуется принять Лицензию и оплатить Сублицензиату вознаграждение за предоставление Лицензии.

1.2. Детальная спецификация Лицензии указана в Технической спецификации (Приложение № 2 к Договору). Срок действия Лицензии: 12 (двенадцать) месяцев. Территория действия Лицензии - Республика Беларусь.

1.3. Лицензия включает в себя использование обновлений (изменений) ПО следующими способами: установка на компьютеры или иные устройства, запуск (инсталляция) и работа с ПО (использование заложенных функциональных возможностей), изготовление копий. Полученные Пользователем обновления (изменения) ПО не являются самостоятельным объектом, и их невозможно использовать отдельно от ранее приобретенной версии ПО Сублицензиатом.

1.4. Сублицензиат обязан своевременно извещать Пользователя об изменениях в Лицензионном соглашении. В случае необходимости и по решению Сторон изменения в Лицензионном соглашении вносятся в Договор через заключение Дополнительного соглашения к Договору.

1.5. Сублицензиат подтверждает и гарантирует, что: действует в пределах прав и полномочий, предоставленных ему Правообладателем, предусматривающих право Сублицензиата передавать Пользователю Лицензию; при предоставлении Пользователю Лицензии не будут нарушены авторские, патентные иные права третьих лиц; на момент подписания Договора Сублицензиат не связан какими-либо обязательствами с третьими лицами, которые могут вступить в противоречие с условиями Договора; предоставление Лицензии по Договору не нарушает законодательство Республики Беларусь. В ином случае, Сублицензиат обязуется возместить Пользователю упущенную выгоду, все убытки, включая сумму штрафов, иные выплаты, причиненные Пользователю в связи с предъявлением Правообладателем или иными третьими лицами к Пользователю требований о неправомерном использовании Лицензий (в т.ч. обновлений ПО) по Договору.

2. Размер вознаграждения, порядок и срок уплаты

2.1. Общий размер вознаграждения за Лицензию, подлежащий уплате Пользователем Сублицензиату, составляет, белорусских рублей

(_____), в том числе НДС по ставке _____ % - _____, белорусских рублей (_____).

2.2. Условия оплаты: По факту поставки. Заказчик обязуется предоставить платежные инструкции на перечисление денежных средств в органы казначейства в течение 10 рабочих дней с даты подписания сторонами акта приёма-передачи Лицензии

2.3. Оплата производится в белорусских рублях.

3. Сроки и порядок предоставления Лицензии

3.1. Сублицензиат обязуется осуществить предоставление Пользователю Лицензии в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты подписания Договора.

3.2. Факт предоставления Сублицензиатом Пользователю Лицензии отражается в акте приёма-передачи Лицензии (далее - Акт), подписываемом Сторонами. Дата составления Акта является датой Акта. Дата начала и окончания срока действия Лицензии указывается в Акте. Дата начала срока действия Лицензии с 01 декабря 2026 года.

3.3. Сублицензиат передает Пользователю подписанный со своей Стороны Акт в день передачи Лицензии, а в случае, когда предоставление Лицензии сопровождается предоставлением дополнительной документации и(или) информации, также предоставить такую документацию и(или) информацию путем отправления их посредством электронной почты (в виде отдельных файлов) на адрес Пользователя it@minfin.gov.by. Пользователь в течение 5 рабочих дней с момента получения Акта обязан подписать его и вернуть Сублицензиату или в тот же срок в письменном виде предоставить Сублицензиату мотивированный отказ от подписания Акта.

3.4. Лицензия предоставляется путем направления Пользователю электронного сертификата на электронную почту, указанную в п.3.3 Договора.

4. Техническая поддержка

4.1. Прием заявок Пользователя на техническую поддержку осуществляется через единый контактный центр Сублицензиата, включающий в себя единый телефонный номер и единый адрес e-mail, предоставленный победителем процедуры закупки, а также через «личный кабинет» на сайте компании-производителя ПО (Правообладателя) <http://cp.infowatch.com> для учета всех заявок и истории взаимодействия по решению проблем.

4.2. Состав и содержание технической поддержки представлены в Регламенте оказания технической поддержки (Приложение № 3 к Договору).

5. Ответственность Сторон

5.1. За нарушение сроков передачи Лицензии согласно п.3.1 Договора Пользователь вправе требовать от Сублицензиата уплаты пени в размере 0,15% от общего размера вознаграждения согласно п.2.1 Договора за каждый календарный день просрочки, но не более общего размера вознаграждения.

5.2. За нарушение сроков оплаты согласно п.2.2 Договора Сублицензиат вправе требовать от Пользователя уплаты пени в размере 0,15% от несвоевременно уплаченной суммы за каждый календарный день просрочки, но не более 10% суммы неисполненных обязательств.

5.3. В случае непредоставления Пользователю технической поддержки согласно п.4.1 Договора в течение срока действия Лицензии, указанного в п.1.2 Договора, Сублицензиат по требованию Пользователя уплачивает пеню в размере 0,15% от общего размера вознаграждения согласно п.2.1 Договора за каждый календарный день такого непредоставления, но не более общего размера вознаграждения.

5.4. Во всех других случаях неисполнения обязательств по Договору Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

5.5. Применение штрафных санкций не освобождает Стороны от выполнения обязательств по Договору.

5.6. В случае, не предоставления Лицензий в срок, превышающий 30 (тридцать) календарных дней от сроков, установленных в п. 3.1. Договора, Пользователь вправе отказаться от исполнения Договора в одностороннем порядке, письменно предупредив Сублицензиата не менее чем за 5 (пять) календарных дней до предполагаемой даты отказа от исполнения Договора.

6. Форс-мажор

6.1. Стороны по Договору освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств в случае, если такое неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, то есть событий, которые нельзя было предвидеть или предотвратить. К таким событиям относятся: стихийные бедствия, пожар, взрыв, военные действия, забастовки, принятие государственными органами или органами местного самоуправления нормативных правовых актов и иные действия, препятствующие Сторонам выполнению своих обязательств.

6.2. При наступлении обстоятельств, указанных в пункте 6.1 Договора, каждая Сторона должна не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента наступления таких обстоятельств известить о них в письменном виде другую Сторону с обязательным письменным подтверждением органа, уполномоченного давать такие заключения. Извещение должно содержать данные о характере обстоятельств, оценку их влияния на возможность исполнения Стороной своих обязательств по Договору, а также предполагаемые сроки их действия.

6.3. В случае наступления обстоятельств, предусмотренных в пункте 6.1 Договора, срок выполнения Стороной обязательств по Договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого действуют эти обстоятельства и их последствия.

6.4. Если форс-мажорные обстоятельства продолжают действовать более 1 (одного) месяца и нет возможности сделать заявление о дате их прекращения, то каждая из Сторон имеет право расторгнуть Договор.

7. Разрешение споров

7.1. Для разрешения споров по Договору Стороны устанавливают обязательный претензионный порядок.

7.2. Сторона, чьи права или законные интересы нарушены, с целью непосредственного урегулирования спора обязана предъявить другой Стороне претензию (письменное предложение о добровольном урегулировании спора). Сторона, получившая претензию, в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня ее получения письменно уведомляет заявителя претензии о результатах ее рассмотрения.

7.3. Любые неурегулированные споры, возникающие из Договора или в связи с ним, подлежат рассмотрению в зависимости от характера спора в экономическом суде г. Минска, либо в Судебной коллегии по делам интеллектуальной собственности Верховного суда Республики Беларусь в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

8. Конфиденциальность

8.1. Сублицензиат обязуется не разглашать информацию об объемах производственной и коммерческой деятельности, оборудовании, аппаратно-программном комплексе Пользователя, которую может получить прямо или косвенно в ходе исполнения Договора.

8.2. Стороны обязуются соблюдать конфиденциальность в отношении полученных ими друг от друга или ставших известными в ходе исполнения Договора информации, документации, знаний, опыта, составляющих коммерческую тайну, «ноу-хау», или других сведений, разглашение которых может нанести определенный ущерб какой-либо из Сторон. Опубликование или передача третьей Стороне таких сведений может производиться только по взаимному письменному согласию Сторон.

8.3. Стороны примут все меры по сохранению конфиденциальной информации, получаемой друг от друга по Договору, в течение срока действия Договора, а также в течение 5 (пяти) лет с даты окончания срока действия Договора.

8.4. Конфиденциальной признается, в том числе информация, передаваемая по электронным каналам связи, каналам телефонной связи, на материальных носителях и имеющая пометку «Конфиденциально» или «Коммерческая тайна».

8.5. Не будет считаться нарушением предоставление конфиденциальных сведений государственным органам в случаях и порядке, установленных законодательством

Республики Беларусь.

9. Прочие условия

9.1. Договор вступает в силу с момента его подписания уполномоченными представителями обеих Сторон и действует до полного исполнения обязательств Сторонами.

9.2. Изменение условий Договора возможно по соглашению Сторон путем подписания дополнительных соглашений.

9.3. В случаях, не предусмотренных Договором, Стороны руководствуются законодательством Республики Беларусь.

9.4. Договор составлен в двух подлинных экземплярах по одному для каждой из Сторон.

9.5. Приложения к Договору:

9.5.1. Техническая спецификация (Приложение № 1 к Договору);

9.5.2. Спецификация (Приложение № 2 к Договору);

9.5.3. Регламент оказания технической поддержки (Приложение № 3 к Договору).

10. Юридические и банковские реквизиты, подписи Сторон

	Министерство финансов Республики Беларусь 220010 г. Минск, ул. Советская, 7 Расчетный счет: BY83AKBV36049000005730000000 в ОАО «АСБ «Беларусбанк», пр. Дзержинского, 18 БИК АКВВ BY 2X УНП 100691903, ОКПО 00013497.
--	---

Сублицензиат

Пользователь

_____/

_____/

«___» _____ 2026 г.

«___» _____ 2026 г.

М.П.

М.П.

№	Наименование (описание) Лицензии	Кол-во	Размер вознаграждения без	Сумма НДС по ставке__%	Размер вознаграждения с
	Итого:				

Общий размер вознаграждения за предоставление Лицензии составляет, белорусских рублей (), в том числе НДС по ставке __% , то есть _____ - белорусских рублей ().

Сублицензиат

Пользователь

_____/

_____/

«___» _____ 2026 г.

«___» _____ 2026 г.

М.П.

М.П.

ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ

Состав лицензии для системы InfoWatch Traffic Monitor в следующей конфигурации:

Лицензия на программное обеспечение InfoWatch Traffic Monitor Standard Solution (для 500 учётных записей);

Лицензия на дополнительный функционал программного обеспечения InfoWatch Traffic Monitor Standard Solution: InfoWatch Traffic Monitor Database Table Detector (для 500 учётных записей);

Лицензия на дополнительный функционал программного обеспечения InfoWatch Traffic Monitor Standard Solution: InfoWatch Traffic Monitor Text Form Detector (для 500 учётных записей);

Лицензия на дополнительный функционал программного обеспечения InfoWatch Traffic Monitor Standard Solution: InfoWatch OCR module (для 500 учётных записей);

Лицензия на дополнительный функционал программного обеспечения InfoWatch Traffic Monitor Standard Solution: InfoWatch Data Discovery (для 500 учётных записей);

Лицензия на дополнительный функционал программного обеспечения InfoWatch Traffic Monitor Standard Solution: InfoWatch Vision (для 500 учётных записей);

Лицензия на дополнительный функционал программного обеспечения InfoWatch Traffic Monitor Standard Solution: InfoWatch Network Share Monitor (для 500 учётных записей).

Сублицензиат

Пользователь

_____/

_____/

«___» _____ 2026 г.

«___» _____ 2026 г.

М.П.

М.П.

РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

1. Описание

Пользователь имеет право обращаться к Сублицензиату за технической поддержкой и сопровождением программного обеспечения (далее – ПО), исключительные права на которое принадлежат компании InfoWatch (далее – ТПиС) в соответствии с настоящим документом (далее- Регламент).

2. Определения

В настоящем Регламенте оказания ТПиС:

«Программа поддержки» — набор опций, доступных Пользователю при обращении к сервису технической поддержки.

«Производитель» — ООО «Лаборатория ИнфоВотч» (Москва, РФ).

«Сублицензиат» — официальный партнер Производителя, уполномоченный осуществлять деятельность по обслуживанию ПО, установленного и работающего в режиме промышленной эксплуатации у Конечных Пользователей.

«Конечный Пользователь» или **«Пользователь»** — конкретное юридическое лицо, которое приобрело права использования ПО.

«Проект» — деятельность Сублицензиата по обслуживанию ПО, установленного и работающего в режиме промышленной эксплуатации у Конечного Пользователя.

«Обращение» или **«Запрос на ТПиС»**, оно же **«Запрос на Поддержку»**, означает документированное обращение Пользователя за ТПиС к Сублицензиату по каналам, указанным в пункте 5 настоящего регламента, относящееся к использованию ПО. Обращение считается новым, если оно не связано с предыдущими обращениями Пользователя, и не относится к уже начатому процессу поддержки или сопровождения.

«Категория Обращения» — одна из перечисленных категорий, определяемых Пользователем совместно с Сублицензиатом в период Обращения за ТПиС к Сублицензиату и реагирования на соответствующее Обращение:

- **«Критическая важность»**. Обращение этой категории сообщает, что произошел Инцидент, в результате которого обработка данных посредством ПО стала невозможной. В случае, когда Обращение этой категории получает обходное решение, Обращению присваивается окончательная категория «Высокая важность».

- **«Высокая важность»**. Обращение этой категории сообщает об Инциденте, в результате которого не работают основные бизнес-функции ПО и который (Инцидент) не может быть решен (в том числе временно) посредством обходного решения.

- **«Средняя важность»**. Обращение этой категории сообщает либо о некритичном Инциденте, при котором для Пользователя сохраняется возможность работы с ПО, либо об Инциденте, который может быть решен посредством предоставления обходного решения.

- **«Низкая важность»**. Обращение этой категории является запросом информации, которое или относится к использованию ПО или оказанию ТПиС, или запрашивает дополнительные объяснения или совет по использованию ПО и/или порядке ТПиС.

«Решение Обращения» означает предоставление необходимых действий со стороны Сублицензиата, направленных на разрешение Инцидента (решение может быть как обходным, так и постоянным), предоставление запрошенной информации, консультации, рекомендации, обновления ПО. Решение относится исключительно к функциональности и работоспособности ПО согласно пользовательской документации к ПО.

«Обходное решение» означает набор процедур, направленных на частичное либо полное разрешение Инцидента.

«Обновление» означает новую версию ПО или любой его части.

«Время Решения Обращения» означает срок между моментом приема Обращения от Пользователя и датой Решения обращения.

«Время реагирования» на обращение означает срок между моментом приема Обращения от Пользователя и моментом первого ответа Сублицензиата по Обращению.

«Часы Обслуживания» означает время осуществления ТПИС, соответствующее программе поддержки.

«Отзыв» — Обращение, которое является отзывом о работе ПО.

«Технический запрос» — Обращение, которое связано с вопросами обслуживания ПО и носит информационный характер.

«Инцидент» — Обращение, которое связано с нештатной ситуацией, не являющейся частью штатного функционирования ПО, при условии, что ПО используется по своему назначению и в соответствии с документацией на ПО.

3. Обновление

Доступность плановых обновлений (сервисных релизов) версии ПО и обновлений до новой версии определяется программой поддержки.

Обновления поставляются «как есть», Сублицензиат не дает никаких гарантий на их использование и производительность, включая коммерческое качество, интеграцию и пригодность для определенных целей.

4. Способы обращения в техническую поддержку

4.1. Обработка обращений: по каналу Чат

Канал Чат является одним из основных каналов приёма обращений от Пользователя.

4.2. Обработка обращений: по электронной почте

Данная опция означает предоставление Пользователю ТПИС Сублицензиатом по электронной почте уполномоченным лицам Пользователя.

4.3. Обработка обращений: по телефону

Телефон является одним из основных каналов приёма обращений от Пользователя, и должен использоваться Пользователем по мере необходимости и удобства.

4.4. Обработка обращений: удаленное оказание поддержки

Когда стандартных средств для Решения Обращения категории «критичная важность» недостаточно, Стороны могут договориться о предоставлении Пользователем удаленного доступа для Сублицензиата, либо о выезде специалиста Сублицензиата к Пользователю.

В случае возникновения Инцидента по вине Пользователя (в результате действия или бездействия специалистов Пользователя), Сублицензиат не несет обязательств по его устранению в рамках настоящего договора.

Расходы на ТПИС, не включенные в Программу поддержки, оплачиваются Пользователем дополнительно по соглашению Сторон.

4.5. Обработка обращений: порядок взаимодействия Сублицензиата и Пользователя

1) Пользователь направляет Сублицензиату Обращение одним из возможных способов.

2) Обращение должно содержать:

- В теме Обращения:
 - кратко изложенное описание Инцидента/вопроса.
- В теле Обращения:
 - категорию обращения, соответствующую описанию;
 - подробное описание Инцидента/вопроса;
 - порядок действий для воспроизведения ситуации.

3) В Часы Обслуживания по получении Обращения Сублицензиат принимает и регистрирует его, направив обратившемуся уполномоченному лицу Пользователя автоматическое уведомление о принятии Обращения в работу.

4) По результатам анализа Обращения Сублицензиат может запросить у Пользователя дополнительную информацию по Обращению, в том числе собираемую с помощью специализированных программных инструментальных средств, которые Сублицензиат в этом случае передает Пользователю совместно с инструкциями по их применению. Пользователь направляет полученные с их помощью данные Сублицензиату. Все ответы на запросы Сублицензиата должны быть направлены Пользователем не позднее 3 (трех) часов с даты получения запроса по электронной почте.

При наличии всей необходимой информации решение Общего Запроса предоставляется Пользователю в течение 30 дней с даты первого реагирования на Обращение.

5) а. В случае Обращения, связанного с Инцидентом, с даты получения всей необходимой информации от Пользователя, на основе полученных данных (диагностическая информация) Сублицензиат определяет причины Инцидента, повлекшие возникновение описанной в обращении ситуации; срок определения до 30 (тридцати) календарных дней с учетом следующего:

- Сублицензиат может по своему усмотрению увеличить срок, в случае если Пользователь не предоставляет запрошенную информацию и доступы своевременно;
- время на выезд к Пользователю увеличивает срок определения причин Инцидента на время командировки;

б. Если причиной Инцидента являются неисправности ПО, Сублицензиат оценивает техническую возможность их исправления и:

- или вносит исправления в течение 60 (шестидесяти) календарных дней с даты определения конкретных причин Инцидента. Сублицензиат может по своему усмотрению увеличить срок исправления в силу необходимости в дополнительном исследовании сложных неисправностей;
- или информирует Пользователя об отсутствии необходимости исправления в виду отсутствия критичности данной неисправности; под критичностью понимается остановка работающей системы и обработки данных, а также серьезные ограничения основных бизнес-функций ПО. Определение отсутствия критичности Сублицензиат определяет по своему усмотрению.

в. Если причиной Инцидента не являются неисправности ПО, Сублицензиат сообщает Пользователю о таком результате. Причинами, которые не свидетельствуют о неисправности в ПО являются в том числе, но не ограничиваясь:

- выявление того факта, что Инцидент произошел в силу дополнительной функциональности ПО, которые не были зафиксированы в требованиях к данной функциональности;
- прекращение исправления тех или иных неисправностей ПО в виду прекращения поддержки (частичной поддержки) версии ПО; информация о поддержке определенной версии ПО содержится по следующему адресу:

https://www.infowatch.ru/sites/default/files/documentation/support_lifecycle_policy.pdf;

- выявление того факта, что ПО работает в штатном режиме, а причиной Инцидента может или предположительно может быть программное обеспечение третьего лица.

г. На следующий рабочий день с даты Решения Обращения (в случае наличия неисправности в ПО) Сублицензиат передает Решение Обращения Пользователю с инструкцией по его применению.

д. Пользователь применяет полученное от Сублицензиата решение согласно инструкциям Сублицензиата и в случае успешного разрешения Инцидента Пользователь подтверждает

закрытие Обращения. При этом допускается ситуация, когда Решение Обращения является обходным. Если в течение 14 дней от Пользователя не поступает сообщение о закрытии обращения, то обращение считается решенным.

- е. Если решение обращения не полностью устраняет проявления заявленной проблемы по вине Сублицензиата, Сублицензиат возвращается на этап сбора дополнительной информации. Если решение не полностью устраняет проявление заявленной проблемы в виду появления новой проблемы на стороне Пользователя, Сублицензиат регистрирует новое Обращение, которое рассматривается в соответствии с настоящим регламентом.
- ж. Если в ходе Решения Обращения необходимы выезды по любым причинам к Пользователю или Пользователь обращается к Сублицензиату за оказанием помощи по установке, сроки исполнения обязательств по Решению Обращения увеличиваются на срок командировки сотрудников Сублицензиата.
- з. Стороны пришли к соглашению, что в случае если Сублицензиат по своей инициативе продолжает работу над Решением Обращения, при выявлении, что Обращение не связано с неисправностью в ПО, такой факт не является признанием факта вины на стороне Сублицензиата и/или факта наличия неисправности в ПО. Окончательное решение о неисправности в ПО может быть дано Сублицензиатом только в недвусмысленной форме посредством своего письменного вердикта.
- и. По усмотрению Сублицензиата, любой Инцидент, даже если он произошел не по причине неисправности в ПО, может быть исправлен в следующей версии.

В зависимости от категории, присвоенной Обращению, устанавливаются следующие сроки их решения:

п/п	Категория обращения	Время исправления*
1	Критичное	Не более 2 рабочих дней с момента обращения Сублицензиата
2	Высокого приоритета	Не более 5 рабочих дней с момента обращения Сублицензиата
3	Среднего приоритета	Не более 15 рабочих дней с момента обращения Сублицензиата
4	Низкого приоритета	Не более 25 рабочих дней с момента обращения Сублицензиата

* - Время исправления по каждому конкретному обращению может изменяться по взаимному согласию Сторон.

5. Порядок эскалации обращение и жалоб

Для эскалации обращений и жалоб, касающихся осуществления ТПиС, Стороны договорились использовать следующий порядок: эскалация производится противоположной Стороне на тот же уровень, на котором находится осуществляющий эскалацию, в соответствии с таблицей:

Уровень эскалации	1	2	3
Для Пользователя	Технический специалист	Менеджер Проекта	Менеджер по работе с Сублицензиатом
Для Сублицензиата	Технический специалист	Руководитель отдела технической поддержки	Менеджер по работе с Пользователем

Стороны обязуются рассматривать эскалации в срок не более 3 рабочих дней. Результатом рассмотрения эскалации является электронное письмо осуществившему эскалацию от Стороны, получившей эту эскалацию. Данное письмо должно содержать разъяснение

ситуации, повлекшей эскалацию, и описание шагов, которые Сторона намерена предпринять для исключения повторений подобных ситуаций в будущем.

В случае если эскалация на тот же уровень осталась без внимания более 3 рабочих дней, допускается осуществление эскалации на один уровень выше.

6. Условия осуществления ТПиС

6.1. Ограничения ТПиС

- a. Сублицензиат вправе приостановить предоставление ТПиС, в случаях, когда используемое ПО стало неработоспособным или частично неработоспособным по нижеперечисленным причинам в настоящем подпункте:
 - i. Работа ПО в среде и с аппаратным обеспечением, программным обеспечением или телекоммуникационными интерфейсами, которые не удовлетворяют требованиям производителя;
 - ii. Использование ПО способами, отличными от описанных в документации к ПО;
 - iii. Модификация, доработка или изменение ПО, предпринятые Пользователем или третьей стороной;
- б. ТПиС не осуществляются в отношении стороннего программного обеспечения, необходимого для функционирования и работоспособности ПО.
- в. ТПиС могут не осуществляться в случае существенного или несогласованного изменения инфраструктуры Конечного пользователя, в которой используется ПО. Существенным является изменение условий использования ПО, а именно:
 - i. Изменение программно-аппаратного комплекса, на котором работают серверные и управляющие компоненты ПО;
 - ii. Превышение расчётной нагрузки на ПО;
 - iii. Изменение режима функционирования ПО и оборудования, на котором установлено ПО окружающего и взаимосвязанного с ПО (копия, разрыв, смешанный режим);
 - iv. Несанкционированное масштабирование ПО и оборудования, на котором установлено ПО, окружающего и взаимосвязанного с ПО (изменение количества модулей, кластеризация);
 - v. Изменения в программных продуктах третьих лиц, в том числе связанные с их обновлением.

6.2. Обязательства Пользователя в рамках ТПиС

1. Для решения обращения Пользователь по необходимости организывает предоставление Сублицензиату доступа к оборудованию и к персоналу Пользователя (дистанционное и очное, по усмотрению Сублицензиата). Такой доступ должен включать в себя возможность обращения к тому оборудованию, на котором работает ПО, с получением необходимого уровня доступа к оборудованию, каким обладают сотрудники Пользователя. В случае если Пользователь не предоставит Сублицензиату доступ к оборудованию указанным образом, Сублицензиат не гарантирует полноты и качества оказываемой ТПиС.
2. Пользователь обязан выполнять все необходимые действия после того, как Сублицензиат укажет, какие действия необходимо выполнить.
3. Участие в регулярных конференц-звонках с Сублицензиатом для анализа качества взаимодействия и текущих вопросов — раз в квартал, либо по необходимости.
4. Использовать ПО согласно техническим требованиям, указанным в документации.
5. Не использовать ПО для оказания услуг по защите информации третьих лиц, и не предоставлять ПО в аренду без уведомления Сублицензиата.

6.3. Обязательства Сублицензиата в рамках ТПиС

1. Сублицензиат оказывает Пользователю следующий объем технической поддержки:
 - а. ответы на вопросы о новых свойствах или функциях ПО, которые еще не добавлены в документацию по ПО, в Базу Знаний Сублицензиата или в другие официальные материалы, но могут быть доступны для предоставления Пользователю;
 - б. регистрация пожеланий по развитию продуктов и сервисов компании, полученных Сублицензиатом от Пользователя;
 - в. Решение Обращений Пользователя.
2. При осуществлении ТПиС на объектах Пользователя Сублицензиат обязан соблюдать условия конфиденциальности, и имеет право предоставлять доступ к Конфиденциальной Информации только тем лицам, которым это требуется в целях решения Обращения Пользователя, а также имеет право документировать для Пользователя произведенные изменения в конфигурационных файлах Программного Обеспечения.
3. Осуществление ТПиС производится Сублицензиатом в соответствии с Программой поддержки применимо к утвержденной Сублицензиатом инфраструктуре, в которой задействовано ПО.

6.4. Отчет о состоянии обращений

Сублицензиат хранит список всех текущих и уже закрытых Обращений Пользователя. Список содержит следующую информацию:

- общее количество Обращений Пользователя;
- количество эскалированных обращений.

По каждому Обращению:

- Идентификатор Обращения;
- Заголовок;
- Категория Обращения;
- Дата получения Обращения от Пользователя;
- На чьей стороне сейчас Обращение (у Сублицензиата/Пользователя);
- Имя заявителя Обращения;
- Статус Обращения;
- Дата предоставления Решения Обращения

Сублицензиат обязуется предоставлять данный список Пользователю по его запросу, но не чаще чем раз в квартал.

Контактная информация 1. Техническая поддержка

- База знаний: <https://kb.infowatch.com>
- Чат технической поддержки: <https://cp.infowatch.com/support/contact-us/chat>
- Электронная почта технической поддержки Производителя: support@infowatch.com
- Электронная почта технической поддержки Сублицензиата: _____
- Телефон технической поддержки Производителя: +7 (495) 228-05-76.
- Телефон технической поддержки Сублицензиата:
 - факс: + 375 _____,
 - дежурный номер +375 _____.

2. Консультирование

- Адрес электронной почты консультационного отдела: training@infowatch.com

- Телефон консультационного отдела: +7 (495) 229-00-22

**Программа поддержки “Стандартная”
(уровень «Подписка»)**

Опция	Наличие в программе «Стандартная»
Языки оказания ТПиС	Русский, Английский
Часы Обслуживания	14x5, по рабочим дням с 7:00 до 21:00 (МСК)
Время реагирования	8 часов
Количество обращений	не ограничено
Доступ к базе знаний	Да
Поддержка в чате	Да
Поддержка по email	Да
Поддержка по телефону	Да
Удаленное решение проблем	Да
Эскалация обращений	Да
Исправление критических ошибок (хотфиксы)	Да
Плановые исправления ошибок (патчи)	Да
Обновления до новой версии	Да
Отчёт о состоянии обращений Пользователя	Согласно Регламента оказания ТПиСг

Сублицензиат

Пользователь

_____/

_____/

«___» _____ 2026 г.

«___» _____ 2026 г.

М.П.

М.П.

