

Публичная оферта (договор на оказание услуг)

Общество с ограниченной ответственностью «ИнноГеоТех» (ИНН 1615013800, КПП 161501001, место нахождения: 420500, Республика Татарстан, Верхнеуслонский район, г. Иннополис), являющееся владельцем исключительных прав на программу для визуализации геопространственных данных «Геохаб (Geohub)» (свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ № 2023610702), именуемое в дальнейшем «Лицензиар», настоящей публичной офертой предлагает любому пользователю, зарегистрированному на территории Российской Федерации (далее по тексту — «Лицензиат»), акцептовать настоящую Оферту и заключить лицензионный Договор-оферту (далее по тексту — «Договор»).

В соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации (ГК РФ) в случае принятия изложенных ниже условий и оплаты, пользователь, производящий акцепт этой оферты, становится Лицензиатом (в соответствии с пунктом 3 статьи 438 ГК РФ акцепт оферты равносителен заключению договора на условиях, изложенных в оферте).

Лицо, действующее от имени Лицензиата, фактом акцепта настоящего Соглашения даёт согласие Лицензиару на обработку своих персональных данных в объёме и для целей, указанных в Политике обработки ПДн.

Акцептуя Оферту, Лицензиат подтверждает, что он полностью понимает и соглашается с условиями Пользовательского соглашения и Политики обработки ПДн;

1. Термины и определения

- 1.1. **Личный кабинет** – интерфейс Лицензиата для работы с Geohub, доступный по адресу в Интернете <http://geohub.ru/login/>.
- 1.2. **Логин** – адрес электронной почты, который указывается при регистрации в Личном кабинете и используется для дальнейшей авторизации Лицензиата.
- 1.3. **Пароль** – уникальная последовательность символов, связанная с логином, обеспечивающая аутентификацию Лицензиата и защиту от несанкционированного доступа к Личному кабинету.
- 1.4. **Политика обработки ПДн** - политика в отношении обработки персональных данных пользователей сервиса «Geohub», опубликованная по адресу [https://files.geohub.ru/Политика в отношении персональных данных .pdf](https://files.geohub.ru/Политика%20в%20отношении%20персональных%20данных.pdf).

- 1.5. **Пользователи** – участники информационного взаимодействия на платформе Geohub, права, обязанности и функциональные возможности которых определяются Пользовательским соглашением.
- 1.6. **Пользовательское соглашение** – документ, содержащий условия использования функционала Geohub Пользователями, размещенный в сети Интернет по адресу <https://files.geohub.ru/Оферта на использование ПО Геохаб.pdf>.
- 1.7. **Расчетный период** – временной период, за который Лицензиатом оплачивается стоимость права использования ПО Geohub (лицензионное вознаграждение) согласно условиям Тарифного плана. Расчетный период устанавливается в счете на оплату.
- 1.8. **Тарифный план** – совокупность прав по использованию функционала Geohub, предоставляемая Лицензиату в соответствии с Приказом Генерального директора Лицензиара, опубликованном на сайте <https://files.geohub.ru/Приказ № 04 ОД.pdf>.
- 1.9. **Слой** – совокупность геопривязанных объектов в одном из картографических форматов: Shapefile (.zip, содержащий все файлы шейп-файла), GeoJson, KML, GeoPackage; .GeoTiff / GeoTiff + .sld + .ovr (.zip), 3DTiles (.zip).
- 1.10. **Закладка** – сохраненный набор географических координат и масштаба карты, позволяющий легко ориентироваться в пространственных данных и переходить к интересующим местам без необходимости повторной навигации.
- 1.11. **Экспорт данных** – выгрузка на ПК пользователя геоданных в формате: Shapefile (.zip), GeoJson, KML, GeoPackage; .GeoTiff, 3DTiles (.zip).
- 1.12. **Пространственный поиск** – функционал интерактивного поиска объектов на карте среди загруженных слоев, посредством указания геометрии через пользовательский интерфейс.
- 1.13. **Geohub** – программа для визуализации геопространственных данных, используемая Лицензиатом в качестве информационной системы, в которой осуществляется работа с геоданными. Правила работы в Geohub установлены настоящей Офертой и Пользовательским соглашением.
- 1.14. Термины, не указанные выше, соответствуют терминам, указанным в Гражданском Кодексе Российской Федерации, а в случае отсутствия в нём какого-либо термина – обычаям и терминам, применяемым при аналогичных правоотношениях в аналогичной ситуации.

2. Предмет Лицензионного договора

2.1. Лицензиар предоставляет Лицензиату право использования Geohub на условиях простой (неисключительной) лицензии в пределах, предусмотренных настоящей Офертой, путем предоставления доступа к функционалу Geohub в соответствии с оплаченным Тарифным планом.

3. Условия использования

3.1. Лицензиат вправе использовать Geohub исключительно по прямому назначению в соответствии с функционалом Geohub и в рамках прав, предоставленных настоящей Офертой. Право и способ использования Geohub, прямо не указанные в Оферте или приложениях к ней, не считаются предоставленными Лицензиату. Лицензиату предоставляется право использования Geohub в пределах и в строгом соответствии с требованиями и ограничениями, в явном виде выраженными в настоящем Договоре или в Пользовательском соглашении. Право на использование Geohub предоставляется Лицензиату на согласованный сторонами Расчетный период в соответствии с оплаченным Тарифным планом.

3.2. По настоящему Договору использование ПО Лицензиатом допускается на территории всех стран мира.

3.3. При условии оплаты Лицензиатом лицензионного вознаграждения, Лицензиар предоставляет Лицензиату доступ к оплаченному функционалу Geohub (за исключением времени проведения профилактических работ) на период действия оплаченного Расчетного периода. Начало очередного Расчетного периода исчисляется с момента поступления оплаты на расчетный счет Лицензиара в соответствии с условиями настоящего Договора, но не ранее окончания предыдущего оплаченного периода.

4. Гарантии Лицензиара

4.1. Лицензиар гарантирует:

4.1.1. что является законным правообладателем исключительных прав на Geohub;

4.1.2. что предоставление Лицензиату права использования Geohub не нарушает прав и законных интересов третьих лиц;

4.1.3. что Geohub не является вредоносным программным обеспечением (не содержит вредоносное программное обеспечение), использование Geohub не приведет, в частности, к несанкционированному уничтожению, блокированию, модификации, копированию компьютерной информации Лицензиата или нейтрализации средств защиты компьютерной информации Лицензиата, к иному ущербу Лицензиата, а также к доступу третьих лиц к информации, размещенной Лицензиатом и другими Пользователями на платформе Geohub;

4.1.4. что если при использовании Geohub возникнут (либо будут обнаружены) ошибки по вине Лицензиара, в том числе критические ошибки, которые приводят к невозможности функционирования и использования Geohub, Лицензиар обязуется исправить их и восстановить функционирование Geohub в сроки, установленные в Приложении № 1;

4.1.5. что Geohub будет выполнять функции, описанные в Пользовательском соглашении;

4.1.6. что обеспечивает эффективность мер по защите персональных данных Пользователей в соответствии с требованиями федерального закона №152-ФЗ «О защите персональных данных»;

4.1.7. что персональные данные Пользователей обрабатываются в соответствии с Политикой обработки ПДн и не будут распространяться для неограниченного круга лиц или передаваться третьим лицам без согласия субъектов персональных данных;

4.1.8. что не привлекает к исполнению Договора других третьих лиц, кроме перечисленных в п. 10.3.1 Политики обработки ПДн;

4.1.9. что будет соблюдать равенство прав и интересов всех Пользователей.

4.2. Лицензиар не гарантирует:

4.2.1. юридическую значимость подписываемых документов, поскольку обязательство по проверке полномочий подписывающей стороны, а также законность использования определенного вида электронной подписи для определенного документа и в отношении определенного контрагента в каждой конкретной ситуации лежит на самом Лицензиате;

4.2.2. выполнение запросов Лицензиата на доработку Geohub и изменение его функциональных возможностей, поскольку план развития Geohub основывается на практической деятельности Лицензиара.

5. Права и обязанности Сторон

5.1. Обязанности Лицензиара:

5.1.1. обеспечивать выполнение Geohub функций, описанных в настоящей Оферте и Пользовательском соглашении;

5.1.2. исполнять гарантийные обязательства в соответствии с условиями Договора, включая все его Приложения;

5.1.3. соблюдать конфиденциальность информации, ставшей известной Лицензиару в процессе исполнения настоящего Лицензионного договора;

5.1.4. обеспечивать сохранность документов Лицензиата в соответствии с условиями выбранного Тарифного плана;

- 5.1.5. уведомлять о планируемых профилактических работах на серверах в Телеграм-канале https://t.me/IGT_GeoHub не менее чем за 24 часа;
- 5.1.6. проводить обработку персональных данных Пользователей в соответствии с Политикой обработки ПДн;
- 5.1.7. при передаче персональных данных Пользователей третьим лицам проверять проведение такими лицами оценки эффективности мер по обеспечению безопасности обработки персональных данных в соответствии с федеральным законом №152-ФЗ «О персональных данных»;
- 5.1.8. соблюдать при обработке персональных данных Пользователей принципы и правила обработки персональных данных, предусмотренные Федеральным законом РФ «О персональных данных» от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ, а также соблюдать конфиденциальность персональных данных Пользователей и обеспечивать безопасность персональных данных Пользователей.
- 5.1.9. принимать необходимые правовые, организационные и технические меры для защиты персональных данных Пользователей от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, представления, распространения персональных данных Пользователей, а также от иных неправомерных действий в отношении персональных данных Пользователей;
- 5.1.10. собирать и обрабатывать только те персональные данные Пользователя, которые необходимы для выполнения обязательств Лицензиара, предусмотренных настоящим Договором;
- 5.1.11. не осуществлять передачу персональных данных Пользователей третьим лицам (как ограниченному, так и неограниченному кругу лиц), их распространение, предоставление доступа к ним и использование персональных данных в своей деятельности, не связанной с исполнением обязательств по Договору;
- 5.1.12. соблюдать требования, закрепленные в Постановлении Правительства РФ «Об утверждении Положения об особенностях обработки персональных данных, осуществляемых без использования средств автоматизации» от 15.09.2008 г. № 687 при обработке документов на бумажных носителях, содержащих персональные данные Пользователей;
- 5.1.13. уничтожить персональные данные Пользователей и/или обеспечить их уничтожение (если обработка персональных данных осуществляется третьими лицами, привлекаемыми Лицензиаром к исполнению Договора, и действующими по поручению Лицензиара), в случае достижения цели обработки персональных данных Пользователей в срок, не превышающий 30 (тридцати) дней с даты достижения цели обработки персональных данных, либо в иной срок, установленный действующим законодательством РФ.

5.2. Права Лицензиара:

5.2.1. модифицировать или обновлять Geohub в любое время и по любой причине, в том числе в целях добавления нового функционала или в целях соблюдения действующего законодательства Российской Федерации. Лицензиар имеет право как добавлять новые свойства и функциональные возможности Geohub, так и удалять из Geohub существующие свойства и функциональные возможности;

5.2.2. при изменении функционала Geohub вносить в одностороннем порядке изменения в Пользовательское соглашение и Политику обработки ПДн, уведомив об этом Лицензиата не менее чем за 10 рабочих дней в Телеграм-канале https://t.me/IGT_GeoHub;

5.2.3. для осуществления гарантийной технической поддержки Лицензиар вправе потребовать от Лицензиата предоставления информации, касающейся технических характеристик применяемого им оборудования и другую необходимую для оказания гарантийной поддержки информацию;

5.2.4. прекратить доступ Лицензиата к функционалу Geohub или его части в случае непоступления оплаты за продление Тарифного плана до последнего дня оплаченного Тарифного плана, а также в случае существенного и неоднократного нарушения Лицензиатом обязательств, предусмотренных настоящей Офертой и/или Пользовательским соглашением;

5.2.5. удалить файлы и материалы, размещённые в личном кабинете Лицензиата по истечении 30 календарных дней после окончания расчётного периода тарифного плана, оплаченного Лицензиатом.

5.3. Обязанности Лицензиата:

5.3.1. своевременно оплачивать права на использование Geohub в соответствии с выбранным Тарифным планом;

5.3.2. обеспечить соблюдение всеми Пользователями, которые пользуются Geohub в рамках Договора с Лицензиатом, требований и обязательств, предусмотренных Пользовательским соглашением и Политикой обработки ПДн.

5.3.3. следить за уведомлениями в Телеграм-канале https://t.me/IGT_GeoHub;

5.3.4. в случае отправки приглашения на регистрацию в Geohub новому Пользователю, Лицензиат обязуется предварительно получить согласие такого Пользователя на обработку его персональных данных в соответствии с Политикой обработки ПДн. В случае отзыва такого согласия Лицензиат обязуется незамедлительно уведомить об этом Лицензиара;

5.3.5. своевременно производить оплату по Договору в соответствии с выбранным Тарифным планом;

5.3.6. обеспечить соблюдение требований по защите информации на рабочем месте Пользователей в соответствии с действующим законодательством РФ.

5.4. Права Лицензиата:

5.4.1. получать круглосуточный доступ к Личному кабинету, за исключением времени проведения профилактических работ, с целью использования всех функциональных возможностей Geohub, описанных в Пользовательском соглашении, в рамках выбранного Тарифного плана и гарантийных обязательств, утвержденных в Приложении № 1;

5.4.2. воспроизводить графическую часть (рабочий интерфейс) на экране персонального компьютера или смартфона, соответствующую выбранному Тарифному плану и в соответствии с возможностями, описанными в Пользовательском соглашении;

5.4.3. вносить предложения по изменению функциональных возможностей Geohub;

5.4.4. обращаться за гарантийной поддержкой Лицензиара без выплаты дополнительного вознаграждения в соответствии с Приложением № 1.

5.5. Лицензиат не имеет права:

5.5.1. без предварительного письменного согласия Лицензиара передавать право использования Geohub третьим лицам любым образом, в том числе в порядке сублицензирования;

5.5.2. распространять экземпляры Geohub в какой-либо форме, в том числе (но не ограничиваясь) путем продажи или иного отчуждения в любой форме;

5.5.3. создавать любое программное обеспечение, продукты и сервисы с использованием Geohub и входящих в ее состав иных объектов интеллектуальной собственности;

5.5.4. модифицировать и переделывать Geohub и входящие в его состав иные объекты интеллектуальной собственности любыми способами и в любых целях;

5.5.5. передавать свои права и обязанности по настоящему договору любому третьему лицу без предварительного письменного согласия Лицензиара;

5.5.6. использовать Geohub для совершения каких-либо действий, противоречащих действующему законодательству РФ;

5.5.7. допускать копирование, декомпиляцию, а также несанкционированное Лицензиаром воспроизведение и распространение любых программных компонентов ПО Geohub.

6. Срок действия. Внесение изменений в условия Договора

6.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента акцепта Лицензиатом Оферты и действует в течение оплаченного Лицензиатом Расчетного периода.

6.2. Акцепт Лицензиатом Оферты осуществляется путем оплаты выбранного Тарифного плана на сайте Лицензиара. Срок действия лицензии на оплаченный Лицензиатом Тарифный план исчисляется с даты поступления средств на расчетный счет Лицензиара.

6.3. Заключая Договор вышеуказанным способом, Лицензиат подтверждает, что:

- а) полностью ознакомился с положениями Оферты и сопутствующих документов,
- б) полностью понимает Оферту и сопутствующие документы,
- в) полностью понимает значение и последствия своих действий в отношении заключения и исполнения Договора.

6.4. Внесение изменений в условия настоящего Договора возможно только в письменном виде при согласии обеих Сторон, кроме случая, указанного в п. 5.2.2.

6.5. Лицензиат имеет право на одностороннее внесудебное расторжение Договора при условии нарушения Лицензиаром гарантийных обязательств согласно пункту 4, а также согласно приложению № 1, в течение 5 (пяти) рабочих дней подряд. При этом Лицензиат имеет право требовать от Лицензиара возврата лицензионного вознаграждения пропорционально неиспользованному Расчетному периоду (только для годовой подписки на Тарифный план).

6.6. Для возврата средств необходимо запросить бланк заявления на возврат, отправив соответствующий запрос на электронную почту Лицензиара support@geohub.ru. Заполненное заявление необходимо отправить на эту же почту и ждать возврата средств.

7. Лицензионное вознаграждение и порядок сдачи-приемки предоставленных прав

7.1. Лицензионное вознаграждение определяется в соответствии с Тарифным планом.

7.2. В период действия настоящего Лицензионного договора выбор и оплата Тарифных планов может осуществляться неограниченное количество раз.

7.3. Предоставление Лицензиату доступа к функционалу Geohub в рамках оплаченного Тарифного плана производится в течение 1 (одного) рабочего дня, в который оплата поступает на расчетный счет Лицензиара.

7.4. Для продления срока действия Тарифного плана Лицензиат должен оплатить его не позднее последнего дня действия предыдущего Тарифного плана. Возобновление доступа и приобретение любого другого тарифного плана возможно только при полном погашении задолженности Лицензиата.

7.5. Лицензиар передает Лицензиату права на использование Geohub по выбранному Тарифному плану по универсальному передаточному документу (УПД) в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента предоставления доступа к Geohub путем отправки подписанной копии УПД на электронный адрес Лицензиата, указанный им при регистрации на сайте. Лицензиат обязуется принять лицензию, подписать полученную копию УПД и в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения направить подписанный УПД на электронный адрес Лицензиара. В случае отсутствия мотивированного отказа Лицензиата от приемки предоставленных прав

использования Geohub в письменном виде переданные права признаются переданными Лицензиаром надлежащим образом и принятыми Лицензиатом в полном объеме.

7.6. По просьбе Лицензиата оригинал УПД передается Лицензиаром через оператора ЭДО Диадок (АО "ПФ "СКБ КОНТУР") или любого другого оператора ЭДО по выбору Лицензиата, с которым может быть установлен роуминг. Отправка документов в бумажном виде также возможна по выбору Лицензиата при оплате дополнительных услуг в размере стоимости отправки корреспонденции, определяемой тарифами Почты России.

7.7. Лицензиар имеет право менять условия Тарифного плана в одностороннем порядке, уведомив при этом Лицензиата об изменениях не менее, чем за 10 рабочих дней в Телеграм-канале https://t.me/IGT_GeoHub. При этом изменение Тарифного плана не будет влиять на уже приобретенные Лицензиатами права на Geohub до конца оплаченного периода, а будет применяться только к вновь приобретаемым или продлеваемым правам.

8. Ответственность сторон. Информационная безопасность и конфиденциальность информации

8.1. За невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств по настоящему Договору Стороны будут нести ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и условиями настоящего Лицензионного договора.

8.2. Правила настоящей Оферты предусматривают ограничение ответственности Лицензиара в соответствии с настоящим Договором и в порядке, предусмотренном ст. 15 Гражданского кодекса РФ: ответственность Лицензиара за любое нарушение установленных настоящей Офертой обязательств в любом случае ограничена размером лицензионного вознаграждения, полученного от Лицензиата за соответствующий Расчетный период, в котором было допущено нарушение. При этом возмещение убытков производится только в части реального ущерба, упущенная выгода возмещению не подлежит.

8.3. Лицензиар не будет нести ответственность за содержание и достоверность информации, направляемой Лицензиату другими Участниками информационного взаимодействия.

8.4. Лицензиар несет ответственность за несоблюдение законодательства Российской Федерации о персональных данных.

8.5. Лицензиар обязуется соблюдать конфиденциальность персональных данных, ставших ему известными при регистрации Лицензиата, в ходе оказания услуг, при проведении профилактических работ на платформе Geohub или иным образом.

8.6. Лицензиат несет ответственность за нарушение условий Пользовательского соглашения всеми Пользователями, которые используют Geohub в рамках действующего Договора с Лицензиатом.

8.6. Стороны обязуются соблюдать конфиденциальность информации, отнесенной Сторонами к коммерческой тайне в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, а также любые другие сведения, в отношении которых Сторонами заявлено требование об их конфиденциальности и ставшие известной Сторонам в процессе исполнения настоящего Лицензионного договора. Требование о конфиденциальности считается заявленным исключительно при наличии грифа «Конфиденциально»/ «Коммерческая тайна» на носителе с передаваемой информацией.

8.7. Передача Конфиденциальной информации между Сторонами осуществляется:

- заказным письмом или курьером с подтверждением факта получения отправления;
- с использованием сети Интернет при условии применения способов защиты, согласованных Сторонами, и удовлетворяющих требованиям мер применимого законодательства.

8.8. Каждая из Сторон обязана обеспечить защиту конфиденциальной информации другой Стороны, ставшую доступной ей в рамках настоящего Договора, от несанкционированного использования, распространения или публикации, не ниже уровня защиты своей собственной конфиденциальной информации.

8.9. При получении письменного запроса раскрывающей Стороны принимающая Сторона обязуется удалить полученную ей Конфиденциальную информацию, которая указана в запросе раскрывающей Стороны, со всех имеющихся у принимающей Стороны носителей информации и уведомить об этом раскрывающую Сторону. Если с какого-либо носителя Конфиденциальная информация не может быть удалена в силу применяемой технологии записи, такие носители раскрывающей Стороной должны быть уничтожены.

8.10. Каждая из Сторон признает, что удаление Конфиденциальной информации и уничтожение носителей, на которых она хранилась, не освобождает Стороны от их обязательств, содержащихся в настоящем Договоре.

8.11. Вышеперечисленные обязательства в отношении конфиденциальной информации действуют в течение срока действия настоящего Договора, а также в течение 5 (пяти) лет после окончания или расторжения настоящего Договора.

9. Дополнительные условия

9.1. Все споры и разногласия, возникающие в связи с исполнением и/или толкованием настоящего Лицензионного договора, разрешаются Сторонами путем переговоров. При невозможности урегулирования Сторонами возникших разногласий путем переговоров, спор подлежит разрешению в арбитражном суде по месту нахождения ответчика с обязательным соблюдением претензионного порядка урегулирования споров и разногласий. Срок ответа на претензию 20 (двадцать) рабочих дней с момента ее поступления в письменной форме или в электронном виде с квалифицированной электронной подписью.

9.2. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий настоящего Лицензионного договора в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), определяемых в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, если они предъявляют доказательства того, что эти обстоятельства воспрепятствовали исполнению обязательств по настоящему Лицензионному договору. Такими доказательствами являются документы компетентных органов Российской Федерации. С момента устранения обстоятельств непреодолимой силы настоящий Лицензионный договор действует в обычном порядке.

9.3. Стороны обязуются информировать друг друга в течение 15 (пятнадцати) календарных дней об изменении своих реквизитов, а также о любых решениях, касающихся их ликвидации, реорганизации как юридического лица. В случае неисполнения указанного обязательства одной из Сторон, другая Сторона не несет ответственности за вызванные таким неисполнением последствия.

9.4. Принимая условия настоящего Лицензионного договора, Лицензиат дает согласие на получение дополнительной информации и информационных рассылок по указанному при регистрации адресу и телефону.

9.5 Принимая условия настоящего Лицензионного договора, Лицензиат подтверждает наличие у него законных оснований для обработки с использованием Geohub принадлежащей ему информации.

9.6 Стороны признают передачу любых документов, заявлений, уведомлений, извещений, требований или иных сообщений по адресу электронной почты info@innogeotech.ru для ООО «ИнноГеоТех» и электронной почты, указанной в учетной записи Лицензиата в Geohub в качестве юридически значимых в соответствии со ст. 165.1 ГК РФ.

РЕКВИЗИТЫ ЛИЦЕНЗИАРА

Полное наименование	Общество с ограниченной ответственностью «ИнноГеоТех»
---------------------	---

Сокращенное наименование	ООО «ИнноГеоТех»
Генеральный директор	Хасанов Александр Рашидович
Главный бухгалтер	Симонова Лилия Вахитовна
ОГРН	1171690097523
ИНН	1615013800
КПП	161501001
ОКПО	19637361
Юридический адрес	420500, Республика Татарстан, г. Иннополис, ул. Центральная, д. 300
Почтовый адрес	420500, Республика Татарстан, г. Иннополис, п/я 11
Расчетный счет	40702810100000082152
Банк	БАНК ГПБ (АО)
БИК	044525823
Корреспондентский счет	30101810200000000823

Приложение № 1

к лицензионному договору на право использования программы для ЭВМ «Geohub»

ОПИСАНИЕ УРОВНЕЙ ГАРАНТИЙНОЙ ПОДДЕРЖКИ. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- **Доступность** – состояние Geohub, при котором доступ Лицензиата, конечного пользователя к данным и функциональным возможностям Geohub не ограничен какими-либо факторами, находящимися в зоне ответственности Лицензиара.
- **Работоспособность** – состояние Geohub, при котором оно соответствует заявленным функциональным требованиям.
- **Мониторинг** – проверка доступности и работоспособности Geohub в автоматическом режиме по заданному алгоритму и оповещение службы технической поддержки о нарушении или восстановлении доступности или работоспособности.
- **Запрос** – зарегистрированное обращение Лицензиата Geohub о предоставлении гарантийной поддержки.
- **Инцидент** – любое событие, которое вызывает или может вызвать ограничения в использовании функциональных возможностей или данных Geohub Лицензиатом.

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- Настоящее описание является приложением к Лицензионному договору и определяет параметры обеспечения доступности и работоспособности Geohub, включая входящие в состав Geohub программные средства, информационные сервисы и базы данных.
- Описание регламентирует порядок обработки инцидентов, порядок оказания гарантийной поддержки Лицензиату.

ЗОНЫ ОТВЕТСТВЕННОСТИ СТОРОН

- В зоне ответственности Лицензиара находятся: инфраструктура дата-центра (серверное оборудование, сетевое оборудование и каналы доступа в сеть Интернет), используемая для размещения и предоставления доступа Лицензиату к Geohub, а также все программные средства, информационные сервисы и базы данных, входящие в состав лицензируемого Geohub.

- Лицензиар гарантирует, что им приняты необходимые организационные и технические меры для защиты данных Лицензиата в серверном оборудовании, от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, копирования, блокирования, распространения, раскрытия, а также защиту при передаче данных по каналам связи, исключающих возможность перехвата данных.
- В зоне ответственности Лицензиата находятся: канал доступа в сеть Интернет для доступа к Geohub, операционная система и прикладное программное обеспечение, требуемое для работы с Geohub.

ПАРАМЕТРЫ ДОСТУПНОСТИ И РАБОТОСПОСОБНОСТИ

- Лицензиар осуществляет Мониторинг доступности и работоспособности Geohub.
- В случае отсутствия сообщений службы мониторинга Geohub считается доступным. Если Geohub доступно в зоне ответственности Лицензиара и не доступно в каких-либо отдельных сегментах сети Интернет, Geohub считается доступным. Платформа считается недоступной с момента первого оповещения службы мониторинга о недоступности и до получения оповещения о доступности.
- В случае выявления нарушения доступности или работоспособности, Лицензиар самостоятельно предпринимает все необходимые меры в соответствии со своими внутренними регламентами.
- В случае выявления недоступности или неработоспособности Geohub Лицензиатом, Лицензиат информирует об этом Лицензиара в соответствии с порядком, описанным в разделе «Порядок обработки запросов и инцидентов».
- В случае, если плановый срок восстановления доступности или работоспособности превышает 30 минут, Лицензиар информирует Лицензиата о сроках восстановления сообщением на E-mail, указанный при регистрации.
- Доступность Geohub измеряется в процентах от общего времени предоставления доступа к Geohub Лицензиату в течение одного календарного месяца за вычетом времени проведения регламентных работ,

проводимых в соответствии с разделом «Порядок проведения регламентных работ».

ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ РЕГЛАМЕНТНЫХ РАБОТ

- Лицензиар в целях обеспечения доступности, работоспособности и планового обновления функциональных возможностей Geohub, выполняет регламентные работы.
- Лицензиар оповещает Лицензиата о плановых обновлениях не позднее чем за 24 часа. В случае возникновения необходимости выполнения критических обновлений для восстановления доступности или работоспособности Geohub, Лицензиар информирует Лицензиата о сроках выполнения обновлений.
- Параметры проведения регламентных работ

Общая продолжительность регламентных работ (в месяц)	4 часа
Плановые обновления	Периодичность – 2 недели, ограничение доступности – не более 30 минут, временной интервал – с 21:00 до 06:00 МСК, информирование Лицензиата – за 24 часа.

ПОРЯДОК ОБРАБОТКИ ЗАПРОСОВ И ИНЦИДЕНТОВ

- Лицензиат направляет запрос в службу техподдержки Лицензиара путем передачи сообщения на электронный адрес support@geohub.ru. Запрос регистрируется в системе учета запросов Лицензиара, Лицензиату направляется информация о зарегистрированном запросе в ответном сообщении.
- Работы по запросу выполняются по очереди в порядке регистрации в соответствии с установленным приоритетом. Приоритет запроса устанавливается сотрудником техподдержки в ходе первичной обработки запроса в соответствии с заданной шкалой критичности запросов.
- Ранжирование запросов:

Категория запроса	Описание
Запрос на обслуживание	Запрос Лицензиата на информацию, консультацию, внесение изменений в данные или функциональные возможности.
Некритичный инцидент	Запрос на устранение инцидента, который не блокирует работу Geohub
Критичный инцидент	Сообщение о возникновении инцидента, которое блокирует работу Geohub

- В случае получения запроса об инциденте, сотрудник техподдержки анализирует инцидент, выявляет причину инцидента, устанавливает зону ответственности и информирует о полученных результатах Лицензиата ответным сообщением.
- В случае выявления причин инцидента в зоне ответственности Лицензиара, Лицензиар оценивает сроки устранения инцидента и информирует Лицензиата.
- Параметры обработки запросов и инцидентов с 6:00 до 21:00 Московского времени:

Категория запроса	Описание
Время реакции (первичной обработки) запроса	15 минут
Время выполнения работ по запросу на обслуживание	4 часа
Время выполнения работ по некритичному инциденту	48 часов

Категория запроса	Описание
Время выполнения работ по критичному инциденту	4 часа

Контактные данные службы технической поддержки:

- Телефон: +7 843 245 62-17
- E-mail: support@geohub.ru
- Telegram: https://t.me/geohub_help