

Утверждаю
Директор ООО Центр развития САПР «ГеоС»



С. Е. Лабутин
«12» ноября 2024 г.

УСЛОВИЯ ДОГОВОРА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ПРОГРАММНОГО КОМПЛЕКСА город Нижний Новгород, Российская Федерация

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. На настоящих условиях Договора технической поддержки Программного комплекса (далее также – «настоящий Договор») Общество с ограниченной ответственностью Центр развития САПР «ГеоС» (далее по тексту – «Исполнитель») обязуется за плату предоставить Пользователю техническую поддержку в отношении программных продуктов из числа следующих: Программный комплекс для проектирования, изготовления и продажи корпусной мебели «КЗ-Мебель Плюс», Программный комплекс для проектирования бревенчатых домов «КЗ-Коттедж Бревно&Брус», Программный комплекс для проектирования каркасных и бревенчатых домов «КЗ-Коттедж Каркас&Сруб», Программный комплекс для проектирования судов, кораблей и плавучих средств «КЗ-Ship Pro» и (или) Программный комплекс для проектирования мембранных тентовых конструкций «КЗ-Тент Про» (далее по тексту – «техническая поддержка», «Программный комплекс»).

1.2. Наименование и версия Программного комплекса, название комплекта/ модуля, тип ключа защиты, размер оплаты, в отношении которых заключается Договор технической поддержки Программного комплекса, указаны в счете, выставляемом Исполнителем Пользователю, который содержит ссылку на настоящие условия Договора и является частью Договора технической поддержки Программного комплекса. Оплачивая соответствующий счет, Пользователь соглашается с условиями счета и настоящими условиями Договора технической поддержки Программного комплекса.

1.3. Исключительное право на Программный комплекс принадлежит ООО Центр развития САПР «ГеоС» (Правообладателю) на основании пункта 2 статьи 1295 Гражданского кодекса Российской Федерации, согласно которому исключительное право на произведение, созданное в пределах установленных для работника трудовых обязанностей (служебное произведение), принадлежит работодателю.

1.4. Настоящие условия Договора технической поддержки Программного комплекса утверждены Правообладателем (Приказ директора ООО Центр развития САПР «ГеоС» № Д-01/11/2024 от 12.11.2024 г.) и вступают в силу с 18.11.2024.

2. ОПЛАТА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

2.1. Размер оплаты по Договору технической поддержки Программного комплекса определен в счете, выставляемом Исполнителем Пользователю, который содержит ссылку на настоящие условия Договора технической поддержки Программного комплекса и является частью Договора технической поддержки Программного комплекса (пункт 1.2 настоящего Договора).

2.2. Оплата по Договору технической поддержки Программного комплекса совершается Пользователем по счету, указанному в пункте 2.1 настоящего Договора, в полном объеме в течение 10 (десяти) дней с момента выставления счета посредством перечисления соответствующей суммы денежных средств на банковский счет Исполнителя.

2.3. Расходы, связанные с исполнением обязанностей по оплате по Договору технической поддержки Программного комплекса (включая оплату за совершение банковских операций), несет Пользователь.

3. СОДЕРЖАНИЕ И ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ПРОГРАММНОГО КОМПЛЕКСА

3.1. Срок технической поддержки Программного комплекса составляет 12 месяцев с момента совершения Пользователем оплаты в порядке, установленном Разделом 2 настоящего Договора.

3.2. Техническая поддержка экземпляра Программного комплекса предоставляется:

в отношении Программного комплекса для проектирования, изготовления и продажи корпусной мебели «К3-Мебель Плюс» – в соответствии с Правилами предоставления технической поддержки пользователям Программного комплекса для проектирования, изготовления и продажи корпусной мебели «К3-Мебель Плюс», утвержденными руководителем Правообладателя и размещенными на интернет-сайте Правообладателя по адресу <https://lk.k3-mebel.ru/Rules/SupportRules>;

в отношении Программного комплекса для проектирования бревенчатых домов «К3-Коттедж Бревно&Брус», Программного комплекса для проектирования каркасных и бревенчатых домов «К3-Коттедж Каркас&Сруб», Программного комплекса для проектирования судов, кораблей и плавучих средств «К3-Ship Pro», Программного комплекса для проектирования мембранных тентовых конструкций «К3-Тент Про» – в соответствии с Правилами предоставления технической поддержки пользователям Программного комплекса для проектирования бревенчатых домов «К3-Коттедж Бревно&Брус», Программного комплекса для проектирования каркасных и бревенчатых домов «К3-Коттедж Каркас&Сруб», Программного комплекса для проектирования судов, кораблей и плавучих средств «К3-Ship Pro», Программного комплекса для проектирования мембранных тентовых конструкций «К3-Тент Про», утвержденными руководителем Правообладателя и размещенными на интернет-сайте Правообладателя соответственно по адресу: Программный комплекс для проектирования бревенчатых домов «К3-Коттедж Бревно&Брус», Программный комплекс для проектирования каркасных и бревенчатых домов «К3-Коттедж Каркас&Сруб» – <https://k3-cottage.ru/>; Программный комплекс для проектирования судов, кораблей и плавучих средств «К3-Ship Pro» – <https://k3-ship.ru/>; Программный комплекс для проектирования мембранных тентовых конструкций «К3-Тент Про» – <https://k3-tent.ru/>, –

(далее по тексту – «Правила технической поддержки»; Приложения 1, 2 к настоящему Договору).

3.3. Техническая поддержка сетевого комплекта Программного комплекса.

Сетевой комплект Программного комплекса представляет собой совокупность сетевых рабочих мест* Программного комплекса в определённой версии и комплектации, данные и программные компоненты которых, обеспечивающие доступ к Программному комплексу, содержатся на одном общем ключе защиты.

** Количество сетевых рабочих мест (включая первое рабочее место) соответствует количеству пользователей в сети, которые одновременно могут использовать Программный комплекс.*

На сетевой комплект Программного комплекса распространяется единая техническая поддержка в соответствии с условиями пункта 2.7 Правил предоставления технической поддержки пользователям Программного комплекса для проектирования, изготовления и продажи корпусной мебели «К3-Мебель Плюс», пункта 2.7 Правил предоставления технической поддержки пользователям Программного комплекса для проектирования бревенчатых домов «К3-Коттедж Бревно&Брус», Программного комплекса для проектирования каркасных и бревенчатых домов «К3-Коттедж Каркас&Сруб», Программного комплекса для проектирования судов, кораблей и плавучих средств «К3-Ship Pro», Программного комплекса для проектирования мембранных тентовых конструкций «К3-Тент Про» (Приложения 1, 2 к настоящему Договору).

3.4. Изменения в Правилах технической поддержки утверждаются руководителем Правообладателя и размещаются на интернет-сайте Правообладателя соответственно по адресу: Программный комплекс для проектирования, изготовления и продажи корпусной мебели «К3-Мебель Плюс» – <https://lk.k3-mebel.ru/Rules/SupportRules>; Программный комплекс для проектирования бревенчатых домов «К3-Коттедж Бревно&Брус», Программный комплекс для проектирования каркасных и бревенчатых домов «К3-Коттедж Каркас&Сруб» – <https://k3-cottage.ru/>; Программный комплекс для проектирования судов, кораблей и плавучих средств «К3-Ship Pro» – <https://k3-ship.ru/>; Программный комплекс для проектирования мембранных тентовых конструкций «К3-Тент Про» – <https://k3-tent.ru/>. Пользователь обязуется регулярно посещать интернет-сайт Правообладателя для ознакомления с изменениями Правил технической поддержки. Продолжая пользоваться услугами технической поддержки, Пользователь выражает согласие с соответствующими изменениями Правил технической поддержки.

3.5. В случае если во исполнение Договора технической поддержки Программного комплекса Исполнитель предоставляет Пользователю обновления/ новую версию Программного комплекса, положения о безвозмездной технической поддержке экземпляра Программного комплекса, установленные соответствующими лицензионными соглашениями (в отношении первоначально приобретенного экземпляра Программного комплекса/ первоначально предоставленного Пользователю права использования Программного комплекса и в отношении такого обновления/ новой версии Программного комплекса), к таким обновлениям/ новой версии Программного комплекса не применяются.

3.6. Пользователь вправе отказаться от Договора технической поддержки Программного комплекса при условии оплаты Исполнителю части цены Договора, пропорциональной периоду времени фактического предоставления технической поддержки.

4. ТРЕБОВАНИЯ К ПРОГРАММНО-АППАРАТНЫМ СРЕДСТВАМ И ОПЕРАЦИОННЫМ СИСТЕМАМ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ ЭКЗЕМПЛЯРА ПРОГРАММНОГО КОМПЛЕКСА

4.1. Программный комплекс рассчитан на функционирование на тех программно-аппаратных средствах и операционных системах, для которых он был разработан.

4.2. Требования к программно-аппаратным средствам и операционным системам пользователя – характеристики, рекомендуемые для оптимального функционирования Программного комплекса:

- Процессор: тактовая частота 3 ГГц;
- Оперативная память: 16 Гб;
- Графический процессор: дискретная видеокарта «Nvidia» с объемом видеопамати от 1 Гб и поддержкой OpenGL 4.4;
- Разрешение монитора: 1920x1200 или 1920x1080 и выше;
- Операционная система: Windows 10, Windows 11;

4.3. Требования к программно-аппаратным средствам и операционным системам пользователя – минимальные системные требования для функционирования Программного комплекса:

- Процессор: тактовая частота 1.8 ГГц;
- Оперативная память: 4 Гб;
- Графический процессор: объем видеопамати 512 Мб и поддержка OpenGL 3.3;
- Разрешение монитора: 1280x1024;
- Операционная система: Windows 7 SP1, Windows 8, Windows 8.1, Windows 10, Windows 11;
- Место на диске: 3 Гб.

5. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

5.1. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть между Сторонами в процессе исполнения Договора технической поддержки Программного комплекса, будут разрешаться путем переговоров. В случае если Стороны не придут к согласию в результате переговоров, споры по Договору технической поддержки Программного комплекса передаются в Арбитражный суд Нижегородской области (город Нижний Новгород, Российская Федерация).

5.2. Договор технической поддержки Программного комплекса вступает в силу и становится обязательным для Сторон с момента его заключения посредством оплаты Пользователем счета, указанного в пункте 2.1 настоящего Договора, в порядке и сроки, предусмотренные пунктом 2.2 настоящего Договора, и действует до окончания исполнения Сторонами предусмотренных Договором технической поддержки Программного комплекса обязательств.

5.3. Для взаимодействия Сторон в целях исполнения Договора технической поддержки Программного комплекса используется адрес электронной почты Исполнителя, указанный в Разделе 7 настоящего Договора, и адрес электронной почты, представленный Пользователем для выставления счета (пункт 2.1 настоящего Договора).

5.4. Стороны обязуются незамедлительно извещать друг друга об изменении своих реквизитов посредством направления сообщений по электронной почте.

6. ПРИЛОЖЕНИЯ К ДОГОВОРУ

Приложения к настоящему Договору, являющиеся частью настоящего Договора:

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. Правила предоставления технической поддержки пользователям Программного комплекса для проектирования, изготовления и продажи корпусной мебели «КЗ-Мебель Плюс»;

ПРИЛОЖЕНИЕ 2. Правила предоставления технической поддержки пользователям Программного комплекса для проектирования бревенчатых домов «КЗ-Коттедж Бревно&Брус», Программного комплекса для проектирования каркасных и бревенчатых домов «КЗ-Коттедж Каркас&Сруб», Программного комплекса для проектирования судов, кораблей и плавучих средств «КЗ-Ship Pro», Программного комплекса для проектирования мембранных тентовых конструкций «КЗ-Тент Про».

7. РЕКВИЗИТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

Общество с ограниченной ответственностью Центр развития САПР «ГеоС»

ОГРН: 1185275027904 ИНН: 5262356797 КПП: 526201001

Адрес: 603057 г. Нижний Новгород, проезд Светлогорский, д. 4, пом. 2

Р/с: 40702810610000348394 Банк: АО «ТБанк»

БИК: 044525974 К/с: 30101810145250000974

e-mail: sale@k3info.ru geos@k3info.ru

ПРАВИЛА

предоставления технической поддержки пользователям Программного комплекса для проектирования, изготовления и продажи корпусной мебели «К3-Мебель Плюс» (в редакции от 12.11.2024)

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Программный комплекс – Программный комплекс для проектирования, изготовления и продажи корпусной мебели «К3-Мебель Плюс»;

Правообладатель – ООО Центр развития САПР «ГеоС»;

Техническая поддержка – комплекс мер по сопровождению эксплуатации Программного комплекса;

Пользователь – лицо, которому принадлежит право использования Программного комплекса на основании соответствующего лицензионного договора/ лицензионного соглашения;

Пользователь экземпляра Программного комплекса – пользователь экземпляра Программного комплекса, доступ к которому осуществляется посредством ключа аппаратной защиты или программного ключа защиты;

Онлайн пользователь – пользователь, которому предоставлен доступ к Программному комплексу посредством личного кабинета Пользователя на интернет-сайте Правообладателя по адресу <https://lk.k3-mebel.ru>.

Личный кабинет Пользователя (личный кабинет) – сервис взаимодействия Пользователя и Правообладателя на интернет-сайте Правообладателя по адресу <https://lk.k3-mebel.ru>.

Предварительная версия Программного комплекса (предварительная сборка, preview) – версия Программного комплекса, предназначенная для тестового использования, ознакомления с новыми функциями и возможностями программы, выявления ошибок и недостатков программного обеспечения в реальных условиях эксплуатации; на сайте Правообладателя, в том числе в интерфейсе личного кабинета Пользователя, название такой версии содержит прямое указание, что она является предварительной (в отличие от доработанных версий Программного комплекса (стабильная сборка)).

2. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

2.1. Сфера действия.

2.1.1. Настоящие Правила (далее по тексту – «Правила технической поддержки», «Правила») регулируют условия и порядок предоставления Правообладателем технической поддержки Пользователям экземпляров Программного комплекса и Онлайн пользователям.

2.1.2. Техническая поддержка предоставляется Пользователям, которые совершили оплату и соответственно заключили договор в порядке, установленном пунктами 2.4.1-2.4.4 настоящих Правил.

Пользователям экземпляра Программного комплекса техническая поддержка предоставляется безвозмездно в соответствии с условиями лицензионного соглашения с Правообладателем в течение 12 (двенадцати) месяцев с момента приобретения Пользователем экземпляра Программного комплекса/ предоставления Пользователю права использования Программного комплекса.

2.2. Сроки технической поддержки.

2.2.1. Для Пользователей экземпляров Программного комплекса срок технической поддержки составляет 12 месяцев.

2.2.2. Для Онлайн пользователей по их выбору могут быть установлены сроки технической поддержки продолжительностью 30, 90, 180 или 360 дней.

2.3. Стоимость технической поддержки указана в Прейскуранте, утвержденном Приказом руководителя Правообладателя и размещённом на интернет-сайте Правообладателя по адресу <https://k3-mebel.ru/>.

2.4. Порядок заключения договора о предоставлении технической поддержки.

2.4.1. Пользователь экземпляра Программного комплекса совершает оплату за предоставление технической поддержки на основании счета, выставяемого Правообладателем при соответствующем обращении Пользователя.

2.4.2. Оплата за предоставление технической поддержки совершается Онлайн пользователем путем списания денежных средств со счета личного кабинета Онлайн пользователя посредством использования опций интерфейса личного кабинета.

2.4.3. Совершая соответствующий платеж за предоставление технической поддержки, Пользователь подтверждает, что ознакомлен и согласен с условиями настоящих Правил.

2.4.4. Договор о предоставлении технической поддержки считается заключенным Правообладателем и Пользователем на изложенных в настоящих Правилах условиях с момента совершения Пользователем оплаты в соответствии с пунктами 2.3, 2.4.1 - 2.4.3 настоящих Правил.

2.5. Требования к программно-аппаратным средствам и операционным системам Пользователя.

2.5.1. Требования к программно-аппаратным средствам и операционным системам Пользователя – характеристики, рекомендуемые для оптимального функционирования Программного комплекса:

- Процессор: тактовая частота 3 ГГц;
- Оперативная память: 16 Гб;
- Графический процессор: дискретная видеокарта «Nvidia» с объёмом видеопамяти от 1 Гб и поддержкой OpenGL 4.4;
- Разрешение монитора: 1920x1200 или 1920x1080 и выше;
- Операционная система: Windows 10, Windows 11.

2.5.2. Требования к программно-аппаратным средствам и операционным системам Пользователя – минимальные системные требования для функционирования Программного комплекса:

- Процессор: тактовая частота 1.8 ГГц;
- Оперативная память: 4 Гб;
- Графический процессор: объём видеопамяти 512 Мб и поддержка OpenGL 3.3;
- Разрешение монитора: 1280x1024;
- Операционная система: Windows 7 SP1, Windows 8, Windows 8.1, Windows 10, Windows 11;
- Место на диске: 3 Гб.

2.6. Программный комплекс предоставляется Пользователю в том виде, в котором он существует в настоящее время, со всеми дефектами, которые могут проявиться в процессе его использования. Пользователь соглашается с тем, что никакое программное обеспечение не свободно от ошибок; соответственно Пользователю рекомендуется регулярно создавать резервные копии файлов своих заказов (рабочих проектов).

2.7. Техническая поддержка сетевого комплекта Программного комплекса.

Сетевой комплект Программного комплекса представляет собой совокупность сетевых рабочих мест* Программного комплекса в определённой версии и комплектации, данные и программные компоненты которых, обеспечивающие доступ к Программному комплексу, содержатся на одном общем ключе защиты.

** Количество сетевых рабочих мест (включая первое рабочее место) соответствует количеству пользователей в сети, которые одновременно могут использовать Программный комплекс.*

На сетевой комплект Программного комплекса распространяется единая техническая поддержка согласно условиям настоящих Правил с особенностями, установленными настоящим пунктом.

В случае предоставления Пользователю права использования дополнительных сетевых рабочих мест в период 12 (двенадцати) месяцев с момента предоставления права использования первого рабочего места, входящего в состав сетевого комплекта, общий срок безвозмездной технической поддержки сетевого

комплекта в целом (всех входящих в его состав сетевых рабочих мест) составляет 12 (двенадцать) месяцев с момента предоставления права использования первого рабочего места, входящего в состав сетевого комплекта.

По истечении срока безвозмездной технической поддержки сетевого комплекта техническая поддержка может предоставляться на основании договора о предоставлении платной технической поддержки в отношении сетевого комплекта в целом (всех входящих в его состав сетевых рабочих мест) на условиях настоящих Правил технической поддержки. При этом стоимость технической поддержки определяется исходя из количества сетевых рабочих мест, входящих в состав соответствующего сетевого комплекта на момент заключения договора технической поддержки.

В случае предоставления Пользователю права использования новых дополнительных сетевых рабочих мест сетевого комплекта за пределами сроков безвозмездной технической поддержки сетевого комплекта, но при наличии действующего договора о предоставлении платной технической поддержки сетевого комплекта техническая поддержка новых дополнительных сетевых рабочих мест предоставляется безвозмездно на период до окончания срока технической поддержки сетевого комплекта, предоставляемой на основании договора о технической поддержке, действовавшего на момент предоставления права использования соответствующего нового дополнительного сетевого рабочего места.

3. ФОРМЫ И ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

3.1. Формы предоставления технической поддержки.

Для Пользователя экземпляра Программного комплекса техническая поддержка предоставляется в следующих формах:

- консультирование Пользователя;
- взаимодействие по замечаниями и предложениям Пользователя;
- взаимодействие при выявлении нарушений в работе программы;
- предоставление обновлений и новой версии Программного комплекса.

Для Онлайн Пользователя техническая поддержка предоставляется в следующих формах:

- консультирование Пользователя;
- взаимодействие по замечаниями и предложениям Пользователя;
- взаимодействие при выявлении нарушений в работе программы.

Возможность использования актуальных версий Программного комплекса предоставляется Онлайн пользователю в любое время в период наличия у Онлайн пользователя доступа к Программному комплексу посредством обращения к соответствующим опциям интерфейса личного кабинета.

На предварительные версии Программного комплекса распространяются условия Правил предоставления технической поддержки пользователям Программного комплекса для проектирования, изготовления и продажи корпусной мебели «КЗ-Мебель Плюс», за исключением положений пунктов 3.1.3.3, 3.1.3.4.

В состав технической поддержки не входит доработка скриптов*, форм отчётов КЗ-Мебель Плюс (отчетной документации) и постпроцессоров для станков с ЧПУ.

** Скрипт – последовательность команд, осуществляющая некоторые действия, предназначенная для автоматического выполнения определённой задачи. Текст скрипта может быть написан с помощью встроенного макроязыка КЗ или с помощью языка программирования Python.*

3.1.1. Консультирование Пользователя.

3.1.1.1. По обращению Пользователя Служба технической поддержки Правообладателя предоставляет Пользователю консультации по вопросам эксплуатации Программного комплекса, а именно:

- по вопросам установки, переустановки, удаления Программного комплекса или программ, необходимых для работы Программного комплекса;
- по вопросам установки обновлений Программного комплекса;
- по вопросам, связанным с функционированием Программного комплекса с момента запуска и до момента завершения работы.

3.1.1.2. Консультирование Пользователя осуществляется посредством телефонной связи или в личном кабинете Пользователя в соответствии с положениями Раздела 3.2 настоящих Правил.

3.1.1.3. В рамках технической поддержки не гарантируется предоставление консультаций по следующим вопросам:

- по вопросам, связанным с настройкой локальных либо внешних сетей, прокси-серверов, портов, защитных межсетевых экранов и прочего программного обеспечения сторонних производителей, способного препятствовать нормальной работе Программного комплекса. Для решения таких вопросов необходимо обратиться к системному администратору организации или в службу технической поддержки соответствующего производителя;
 - по вопросам, связанным с работой антивирусного программного обеспечения, способного блокировать установку или использование Программного комплекса;
 - по вопросам настройки доступа посредством сети Интернет, подключения к внутренним серверам организации, настройки VPN и аналогичным вопросам, находящимся в компетенции системного администратора Пользователя;
 - по вопросам, относящимся к нелицензионным программным продуктам;
 - по вопросам, относящимся к программным продуктам сторонних производителей;
 - по вопросам, связанным с работой программы FastReport, в том числе с созданием и редактированием шаблонов отчетов в формате программы FastReport;
 - по вопросам, связанным с настройкой и администрированием СУБД;
- а также по обращениям Пользователей, сформулированным в грубой и/или неуважительной форме, в том числе и с использованием ненормативной и/или нецензурной лексики на любом языке.

3.1.2. Взаимодействие по замечаниями и предложениям Пользователя.

Пользователь вправе обращаться к Правообладателю с замечаниями по функционированию Программного комплекса и предложениями по расширению и оптимизации возможностей Программного комплекса. Обращения направляются посредством использования интерфейса личного кабинета Пользователя в соответствии с положениями Раздела 3.2.2 настоящих Правил.

Правообладатель осуществляет регистрацию и анализ замечаний и предложений Пользователей и учитывает замечания и предложения в дальнейшей разработке Программного комплекса.

3.1.3. Взаимодействие при выявлении нарушений в работе программы.

3.1.3.1. Ошибкой в работе Программного комплекса считается такое нарушение в работе программы, когда определенная последовательность действий Пользователя приводит к аварийному завершению работы программы, что не позволяет использовать Программный комплекс по назначению. При этом нарушение в работе программы, вызванное некорректной работой компонентов операционной системы устройства Пользователя, не считается ошибкой в работе Программного комплекса.

3.1.3.2. В случае выявления нарушения в работе программы, отвечающего признакам ошибки, изложенным в пункте 3.1.3.1 настоящих Правил, Пользователь посредством использования интерфейса личного кабинета в соответствии с положениями Раздела 3.2.2 настоящих Правил предоставляет Правообладателю полную информацию о нарушении и последовательности действий, приводящих к его устойчивому проявлению.

Служба технической поддержки рассматривает обращение Пользователя и воспроизводит последовательность действий Пользователя на устройствах разработчика Программного комплекса.

В случае если нарушение повторяется на устройствах разработчика Программного комплекса, Служба технической поддержки осуществляет регистрацию ошибки, о чем сообщает Пользователю посредством присвоения соответствующему обращению Пользователя в личном кабинете статуса «ОШИБКА ЗАРЕГИСТРИРОВАНА» в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения соответствующего обращения Пользователя.

В случае если нарушение не повторяется на устройствах разработчика Программного комплекса, то ошибка не регистрируется, о чем Служба технической поддержки сообщает Пользователю посредством направления соответствующего уведомления в личный кабинет Пользователя в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения соответствующего обращения Пользователя. В этом случае дальнейшее взаимодействие Пользователя и Правообладателя по предмету соответствующего обращения будет

осуществляться в порядке предоставления консультаций в соответствии с положениями Раздела 3.1.1 настоящих Правил.

3.1.3.3. Правообладатель в разумный срок осуществляет исправление ошибок, зарегистрированных в соответствии с положениями пунктов 3.1.3.1, 3.1.3.2 настоящих Правил, посредством предоставления обновлений Программного комплекса в порядке, установленном пунктом 3.1.4 настоящих Правил, либо внесения необходимых изменений в программные модули и документацию и предоставления Пользователю доступа к соответствующим изменениям через опции интерфейса личного кабинета.

3.1.3.4. В случае если ошибка выявлена Пользователем в пределах срока технической поддержки, установленного в соответствии с положениями Раздела 2.2 настоящих Правил, но исправление ошибки осуществляется за пределами этого срока, порядок предоставления обновлений Программного комплекса либо внесения необходимых изменений в программные модули и документацию и предоставления Пользователю доступа к соответствующим изменениям для исправления ошибки согласовывается Сторонами дополнительно при возникновении соответствующей ситуации.

3.1.4. Предоставление обновлений и новой версии Программного комплекса.

3.1.4.1. Предоставление Пользователю обновлений для исправления выявленных ошибок и добавления отдельных функций в Программный комплекс и новой версии Программного комплекса (в том числе предварительной версии) осуществляется посредством использования интерфейса личного кабинета Пользователя.

В случае, когда возможность внесения изменений в Программный комплекс Пользователем в ходе использования Программного комплекса в соответствии с его назначением предусмотрена самим Программным комплексом и такие изменения были внесены в Программный комплекс Пользователем, при воспроизведении (инсталляции, установке) обновлений функционирование этих изменений не гарантируется. При наличии технических условий по согласованию за дополнительную плату возможны внесение Правообладателем изменений в программные модули экземпляра Программного комплекса и его адаптация в целях обеспечения функционирования внесенных Пользователем изменений.

В случае когда возможность внесения изменений в Программный комплекс Пользователем в ходе использования Программного комплекса в соответствии с его назначением предусмотрена самим Программным комплексом и такие изменения были внесены в Программный комплекс Пользователем, при воспроизведении (инсталляции, установке) новой версии Программного комплекса вместо экземпляра предыдущей версии Программного комплекса сохранение и функционирование этих изменений не гарантируется.

В случае когда возможность внесения изменений в Программный комплекс Пользователем в ходе использования Программного комплекса в соответствии с его назначением предусмотрена самим Программным комплексом и такие изменения были внесены в Программный комплекс Пользователем, при воспроизведении (инсталляции, установке) обновлений/ новой версии Программного комплекса изменения, сохранённые Пользователем в системные папки*, не сохраняются и не могут быть восстановлены.

** Системные папки – папки, которые разворачиваются на технических средствах Пользователя при установке дистрибутива Программного комплекса.*

3.1.4.2. Пользователю может быть предоставлена предварительная версия Программного комплекса.

Любой модуль Программного комплекса может иметь предварительную версию. Активация доступа к предварительным версиям модулей Программного комплекса (предоставление права использования) осуществляется с помощью соответствующей опции интерфейса личного кабинета Пользователя.

Предварительные версии Программного комплекса являются экспериментальными и могут содержать ошибки или неточности, приводящие к сбоям в работе, потере функциональности, повреждению или потере данных и/или информации, полученных в процессе работы Программного комплекса.

Предварительные версии Программного комплекса создаются для выполнения тестирования и не рекомендованы к использованию в существенно важных процессах проектирования и изготовления продукции.

Новые функции, представленные в предварительных версиях, могут быть изменены или удалены в последующих предварительных и стабильных сборках.

Пользователь может вернуться к эксплуатации более ранней предварительной или стабильной версии Программного комплекса. При этом заказы, КЗ-файлы моделей, базы данных справочников, заказов, настроек, скрипты и другие элементы Программного комплекса, используемые более новой версией программы, могут быть не совместимы с предыдущими предварительными или стабильными версиями Программного комплекса. Создание резервных копий файлов и баз данных, необходимых для возврата к

работе в предыдущих предварительных или стабильных версиях, обеспечивается Пользователем самостоятельно.

3.1.4.3. Условия лицензионного договора

Обновления/ новые версии Программного комплекса предоставляются Правообладателем Пользователю на следующих условиях:

- Пользователю предоставляются права использования Программного комплекса таким способом, как воспроизведение (при условии соблюдения положений соответствующего договора, регламентирующих тип и количество рабочих мест*);

- Пользователь вправе использовать Программный комплекс в соответствии с его назначением без ограничения срока. Пользователь имеет право без какого-либо согласования с Правообладателем распространять любые файлы, являющиеся результатом использования Программного комплекса в соответствии с его назначением (модели, чертежи, прикладные библиотеки);

- Пользователь вправе использовать Программный комплекс на территории всего мира.

* *Количество сетевых рабочих мест (включая первое рабочее место) соответствует количеству пользователей в сети, которые одновременно могут использовать Программный комплекс.*

В случае если Правообладатель предоставляет Пользователю обновления/ новую версию Программного комплекса:

- в рамках безвозмездной технической поддержки первоначально приобретенного экземпляра Программного комплекса/ первоначально предоставленного Пользователю права использования Программного комплекса в порядке, предусмотренном положениями соответствующего лицензионного соглашения: срок безвозмездной технической поддержки экземпляра Программного комплекса, установленный соответствующим лицензионным соглашением в отношении первоначально приобретенного экземпляра Программного комплекса/ первоначально предоставленного Пользователю права использования Программного комплекса, не изменяется (не возобновляется, не удлиняется), течение срока продолжается;

- в рамках договора о предоставлении технической поддержки экземпляра Программного комплекса: положения о безвозмездной технической поддержке экземпляра Программного комплекса, установленные соответствующими лицензионными соглашениями (в отношении первоначально приобретенного экземпляра Программного комплекса/ первоначально предоставленного Пользователю права использования Программного комплекса и в отношении такого обновления/ новой версии Программного комплекса), к таким обновлениям/ новой версии Программного комплекса не применяются.

3.2. Порядок предоставления технической поддержки.

Техническая поддержка предоставляется Пользователям следующими способами:

- посредством телефонной связи;
- посредством использования интерфейса личного кабинета Пользователя.

3.2.1. Предоставление технической поддержки посредством телефонной связи.

Обращение Пользователя в Службу технической поддержки может осуществляться посредством телефонной связи по номерам телефонов, указанным на интернет-сайте Правообладателя по адресу <https://k3-mebel.ru/>.

Для идентификации Пользователя последний при обращении в Службу технической поддержки должен сообщить следующую информацию:

- имя и фамилия Пользователя / наименование Пользователя;
- имя и фамилия обращающегося сотрудника компании Пользователя (для Пользователей-организаций);
- идентификационный номер лицензии (для Пользователя экземпляра Программного комплекса);
- адрес электронной почты, на который зарегистрирован личный кабинет и который вводится при входе в программу (для Онлайн пользователя).

3.2.2. Предоставление технической поддержки посредством использования интерфейса личного кабинета Пользователя.

Техническая поддержка может предоставляться Пользователю посредством использования интерфейса личного кабинета Пользователя.

В случае обращения Пользователя в Службу технической поддержки посредством использования интерфейса личного кабинета в обращении следует изложить существо вопроса, а также, при необходимости,

описать желаемый результат, совершаемые действия, фактически полученный результат и приложить соответствующие скриншоты и/ или видеозапись действий.

3.2.3. Регламент работы Службы технической поддержки Правообладателя.

Режим работы: 09:00 – 18:00 (время московское), за исключением выходных и праздничных дней в соответствии с законодательством Российской Федерации;

Сроки обработки обращений и направления ответов: не более 12 рабочих часов;

Язык предоставления технической поддержки: русский.

4. СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ И ОГРАНИЧЕНИЯ

4.1. Оказание технической поддержки не предусматривает обучения Пользователя работе в программе. Соответственно при обращении Пользователя для предоставления технической поддержки, исходя из характера вопроса, специалист Службы технической поддержки может указать Пользователю на конкретные разделы документации на Программный комплекс для ознакомления. Если после изучения документации вопрос остался не решенным, Пользователь вправе повторно обратиться в Службу технической поддержки.

4.2. Оказание технической поддержки не предусматривает подключения специалиста Службы технической поддержки к техническим устройствам Пользователя с помощью программ удаленного доступа.

4.3. В рамках технической поддержки не гарантируется незамедлительного исправления ошибок, выявленных Пользователем.

4.4. В рамках технической поддержки не гарантируется реализация всех предложений Пользователей по разработке Программного комплекса.

4.5. Пользователь, с которым заключен договор в порядке, установленном пунктом 2.4 (2.4.1-2.4.4) настоящих Правил, вправе отказаться от технической поддержки при условии оплаты части стоимости технической поддержки, пропорциональной периоду времени фактического предоставления технической поддержки.

4.6. Запрещается несанкционированная установка обновлений Программного комплекса по окончании срока технической поддержки.

4.7. Пользователям, у которых комплекс мер технической поддержки неактивен или не подключен, Служба технической поддержки предоставляет консультации исключительно по вопросам, связанным с установкой Программного комплекса и нарушением функционирования ключа аппаратной защиты/ программного ключа защиты, посредством телефонной связи.

При выявлении нарушения в работе Программного комплекса Пользователем, у которого комплекс мер технической поддержки неактивен или не подключен, такой Пользователь вправе обратиться с сообщением, содержащим полную информацию о нарушении и последовательности действий, приводящих к его устойчивому проявлению, на адрес электронной почты support@k3-mebel.ru. Служба технической поддержки рассматривает такое сообщение в сроки, устанавливаемые Службой технической поддержки самостоятельно (в зависимости от степени загруженности; приоритет отдается пользователям, у которых активен/ подключен комплекс мер технической поддержки), и, исходя из технических возможностей, предлагает Пользователю варианты решения вопроса.

4.8. Техническая поддержка не предоставляется в отношении версий Программного комплекса, снятых с распространения и сопровождения, за исключением консультаций по вопросам, связанным с нарушением функционирования ключа аппаратной защиты/ программного ключа защиты.

4.9. В случае повреждения ключа аппаратной защиты Правообладатель при наличии технической возможности за плату осуществляет замену поврежденного ключа на новый при условии предоставления Пользователем экземпляра Программного комплекса неисправного ключа для замены. В случае утраты Пользователем ключа аппаратной защиты ключ восстановлению и замене не подлежит.

4.10. При переустановке операционной системы и/или замене аппаратных средств устройства Пользователя для предотвращения повреждения или утраты работоспособности программного ключа защиты необходимо использовать программные средства переноса лицензии, которые предоставляются с Программным комплексом.

В случае повреждения или утраты работоспособности программного ключа защиты вследствие замены или выхода из строя аппаратных средств устройства Пользователя Правообладатель при наличии технической возможности за плату осуществляет восстановление программного ключа. Для определения

возможности восстановления ключа Пользователь предоставляет список замененных аппаратных средств компьютера.

4.11. Изменения в Правила технической поддержки утверждаются руководителем Правообладателя и размещаются на интернет-сайте Правообладателя по адресу <https://lk.k3-mebel.ru/Rules/SupportRules>. Пользователь обязуется регулярно посещать интернет-сайт Правообладателя для ознакомления с изменениями Правил технической поддержки. Продолжая пользоваться услугами технической поддержки, Пользователь выражает согласие с соответствующими изменениями Правил технической поддержки.

5. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

5.1. Правила в настоящей редакции вступают в силу с 18.11.2024.

5.2. В случае если по договору, заключенному ранее 15.01.2024, срок, на который была предоставлена техническая поддержка в соответствии с Правилами предоставления технической поддержки пользователям Программного комплекса для проектирования, изготовления и продажи корпусной мебели «КЗ-Мебель», не окончился:

- начиная с 18.11.2024 техническая поддержка будет предоставляться в соответствии с Правилами в настоящей редакции. При этом вступление в силу Правил в настоящей редакции не влечет изменения (возобновления, удлинения) срока, на который была предоставлена техническая поддержка, течение срока продолжается;

- начиная с 15.01.2024 в качестве обновлений и новых версий в соответствии с пунктом 3.1.4 Правил технической поддержки предоставляется актуальная версия Программного комплекса для проектирования, изготовления и продажи корпусной мебели «КЗ-Мебель Плюс».

ПРАВИЛА

предоставления технической поддержки пользователям

Программного комплекса для проектирования бревенчатых домов «КЗ-Коттедж Бревно&Брус»;

Программного комплекса для проектирования каркасных и бревенчатых домов «КЗ-Коттедж Каркас&Сруб»;

Программного комплекса для проектирования судов, кораблей и плавучих средств «КЗ-Ship Pro»;

Программного комплекса для проектирования мембранных тентовых конструкций «КЗ-Тент Про»

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Программный комплекс – Программный комплекс для проектирования бревенчатых домов «КЗ-Коттедж Бревно&Брус»; Программный комплекс для проектирования каркасных и бревенчатых домов «КЗ-Коттедж Каркас&Сруб»; Программный комплекс для проектирования судов, кораблей и плавучих средств «КЗ-Ship Pro»; Программный комплекс для проектирования мембранных тентовых конструкций «КЗ-Тент Про».

Правообладатель – ООО Центр развития САПР «ГеоС»;

Техническая поддержка – комплекс мер по сопровождению эксплуатации Программного комплекса;

Пользователь – лицо, которому принадлежит право использования Программного комплекса на основании соответствующего лицензионного договора/ лицензионного соглашения;

2. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

2.1. Сфера действия.

2.1.1. Настоящие Правила (далее по тексту – «Правила технической поддержки», «Правила») регулируют условия и порядок предоставления Правообладателем технической поддержки Пользователям Программного комплекса.

2.1.2. Техническая поддержка предоставляется Пользователям, которые совершили оплату и соответственно заключили договор в порядке, установленном пунктами 2.4.1-2.4.4 настоящих Правил.

Пользователям Программного комплекса техническая поддержка предоставляется безвозмездно в соответствии с условиями лицензионного соглашения с Правообладателем в течение 12 (двенадцати) месяцев с момента приобретения Пользователем экземпляра Программного комплекса/ предоставления Пользователю права использования Программного комплекса.

2.2. Срок технической поддержки составляет 12 месяцев.

2.3. Стоимость технической поддержки в отношении каждого Программного комплекса указана в Прейскуранте, утвержденном Приказом руководителя Правообладателя и размещённом на интернет-сайте Правообладателя соответственно по адресу:

Программный комплекс для проектирования бревенчатых домов «КЗ-Коттедж Бревно&Брус»,
Программный комплекс для проектирования каркасных и бревенчатых домов «КЗ-Коттедж Каркас&Сруб»

– <https://k3-cottage.ru/>;

Программный комплекс для проектирования судов, кораблей и плавучих средств «КЗ-Ship Pro»

– <https://k3-ship.ru/>;

Программный комплекс для проектирования мембранных тентовых конструкций «КЗ-Тент Про»
– <https://k3-tent.ru/>.

2.4. Порядок заключения договора о предоставлении технической поддержки.

2.4.1. Пользователь Программного комплекса совершает оплату за предоставление технической поддержки на основании счета, выставяемого Правообладателем при соответствующем обращении Пользователя.

2.4.2. Совершая соответствующий платеж за предоставление технической поддержки, Пользователь подтверждает, что ознакомлен и согласен с условиями настоящих Правил.

2.4.3. Договор о предоставлении технической поддержки считается заключенным Правообладателем и Пользователем на изложенных в настоящих Правилах условиях с момента совершения Пользователем оплаты в соответствии с пунктами 2.3, 2.4.2 настоящих Правил.

2.5. Требования к программно-аппаратным средствам и операционным системам Пользователя.

2.5.1. Требования к программно-аппаратным средствам и операционным системам Пользователя – характеристики, рекомендуемые для оптимального функционирования Программного комплекса:

- Процессор: тактовая частота 3 ГГц;
- Оперативная память: 16 Гб;
- Графический процессор: дискретная видеокарта «Nvidia» с объёмом видеопамати от 1 Гб и поддержкой OpenGL 4.4;
- Разрешение монитора: 1920x1200 или 1920x1080 и выше;
- Операционная система: Windows 10, Windows 11.

2.5.2. Требования к программно-аппаратным средствам и операционным системам Пользователя – минимальные системные требования для функционирования Программного комплекса:

- Процессор: тактовая частота 1.8 ГГц;
- Оперативная память: 4 Гб;
- Графический процессор: объём видеопамати 512 Мб и поддержка OpenGL 3.3;
- Разрешение монитора: 1280x1024;
- Операционная система: Windows 7 SP1, Windows 8, Windows 8.1, Windows 10, Windows 11;
- Место на диске: 3 Гб.

2.6. Программный комплекс предоставляется Пользователю в том виде, в котором он существует в настоящее время, со всеми дефектами, которые могут проявиться в процессе его использования. Пользователь соглашается с тем, что никакое программное обеспечение не свободно от ошибок; соответственно Пользователю рекомендуется регулярно создавать резервные копии файлов своих заказов (рабочих проектов).

2.7. Техническая поддержка сетевого комплекта Программного комплекса.

Сетевой комплект Программного комплекса представляет собой совокупность сетевых рабочих мест* Программного комплекса в определённой версии и комплектации, данные и программные компоненты которых, обеспечивающие доступ к Программному комплексу, содержатся на одном общем ключе защиты.

** Количество сетевых рабочих мест (включая первое рабочее место) соответствует количеству пользователей в сети, которые одновременно могут использовать Программный комплекс.*

На сетевой комплект Программного комплекса распространяется единая техническая поддержка согласно условиям настоящих Правил с особенностями, установленными настоящим пунктом.

В случае предоставления Пользователю права использования дополнительных сетевых рабочих мест в период 12 (двенадцати) месяцев с момента предоставления права использования первого рабочего места, входящего в состав сетевого комплекта, общий срок безвозмездной технической поддержки сетевого комплекта в целом (всех входящих в его состав сетевых рабочих мест) составляет 12 (двенадцать) месяцев с момента предоставления права использования первого рабочего места, входящего в состав сетевого комплекта.

По истечении срока безвозмездной технической поддержки сетевого комплекта техническая поддержка может предоставляться на основании договора о предоставлении платной технической поддержки в

отношении сетевого комплекта в целом (всех входящих в его состав сетевых рабочих мест) на условиях настоящих Правил технической поддержки. При этом стоимость технической поддержки определяется исходя из количества сетевых рабочих мест, входящих в состав соответствующего сетевого комплекта на момент заключения договора технической поддержки.

В случае предоставления Пользователю права использования новых дополнительных сетевых рабочих мест сетевого комплекта за пределами сроков безвозмездной технической поддержки сетевого комплекта, но при наличии действующего договора о предоставлении платной технической поддержки сетевого комплекта техническая поддержка новых дополнительных сетевых рабочих мест предоставляется безвозмездно на период до окончания срока технической поддержки сетевого комплекта, предоставляемой на основании договора о технической поддержке, действовавшего на момент предоставления права использования соответствующего нового дополнительного сетевого рабочего места.

3. ФОРМЫ И ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

3.1. Формы предоставления технической поддержки.

Техническая поддержка предоставляется в следующих формах:

- консультирование Пользователя;
- взаимодействие по замечаниями и предложениям Пользователя;
- взаимодействие при выявлении нарушений в работе программы;
- предоставление обновлений и новой версии Программного комплекса.

В состав технической поддержки не входит доработка скриптов*, форм отчетов (отчетной документации) и постпроцессоров для станков с ЧПУ.

* *Скрипт – последовательность команд, осуществляющая некоторые действия, предназначенная для автоматического выполнения определённой задачи. Текст скрипта может быть написан с помощью встроенного макроязыка КЗ или с помощью языка программирования Python.*

3.1.1. Консультирование Пользователя.

3.1.1.1. По обращению Пользователя Служба технической поддержки Правообладателя предоставляет Пользователю консультации по вопросам эксплуатации Программного комплекса, а именно:

- по вопросам установки, переустановки, удаления Программного комплекса или программ, необходимых для работы Программного комплекса;
- по вопросам установки обновлений Программного комплекса;
- по вопросам, связанным с функционированием Программного комплекса с момента запуска и до момента завершения работы.

3.1.1.2. Консультирование Пользователя осуществляется посредством сервиса электронной почты в соответствии с положениями Раздела 3.2 настоящих Правил.

3.1.1.3. В рамках технической поддержки не гарантируется предоставление консультаций по следующим вопросам:

- по вопросам, связанным с настройкой локальных либо внешних сетей, прокси-серверов, портов, защитных межсетевых экранов и прочего программного обеспечения сторонних производителей, способного препятствовать нормальной работе Программного комплекса. Для решения таких вопросов необходимо обратиться к системному администратору организации или в службу технической поддержки соответствующего производителя;
- по вопросам, связанным с работой антивирусного программного обеспечения, способного блокировать установку или использование Программного комплекса;
- по вопросам настройки доступа посредством сети Интернет, подключения к внутренним серверам организации, настройки VPN и аналогичным вопросам, находящимся в компетенции системного администратора Пользователя;
- по вопросам, относящимся к нелицензионным программным продуктам;
- по вопросам, относящимся к программным продуктам сторонних производителей;
- по вопросам, связанным с работой программы FastReport, в том числе с созданием и редактированием шаблонов отчетов в формате программы FastReport;
- по вопросам, связанным с настройкой и администрированием СУБД;

а также по обращениям Пользователей, сформулированным в грубой и/или неуважительной форме, в том числе и с использованием ненормативной и/или нецензурной лексики на любом языке.

3.1.2. Взаимодействие по замечаниями и предложениям Пользователя.

Пользователь вправе обращаться к Правообладателю с замечаниями по функционированию Программного комплекса и предложениями по расширению и оптимизации возможностей Программного комплекса. Обращения направляются посредством сервиса электронной почты в соответствии с положениями Раздела 3.2 настоящих Правил.

Правообладатель осуществляет регистрацию и анализ замечаний и предложений Пользователей и учитывает замечания и предложения в дальнейшей разработке Программного комплекса.

3.1.3. Взаимодействие при выявлении нарушений в работе программы.

3.1.3.1. Ошибкой в работе Программного комплекса считается такое нарушение в работе программы, когда определенная последовательность действий Пользователя приводит к аварийному завершению работы программы, что не позволяет использовать Программный комплекс по назначению. При этом нарушение в работе программы, вызванное некорректной работой компонентов операционной системы устройства Пользователя, не считается ошибкой в работе Программного комплекса.

3.1.3.2. В случае выявления нарушения в работе программы, отвечающего признакам ошибки, изложенным в пункте 3.1.3.1 настоящих Правил, Пользователь посредством направления соответствующего обращения на адрес электронной в соответствии с положениями Раздела 3.2 настоящих Правил предоставляет Правообладателю полную информацию о нарушении и последовательности действий, приводящих к его устойчивому проявлению.

Служба технической поддержки рассматривает обращение Пользователя и воспроизводит последовательность действий Пользователя на устройствах разработчика Программного комплекса.

В случае если нарушение повторяется на устройствах разработчика Программного комплекса, Служба технической поддержки осуществляет регистрацию ошибки, о чем сообщает Пользователю посредством направления соответствующего уведомления на адрес электронной почты в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения соответствующего обращения Пользователя.

В случае если нарушение не повторяется на устройствах разработчика Программного комплекса, то ошибка не регистрируется, о чем Служба технической поддержки сообщает Пользователю посредством направления соответствующего уведомления на адрес электронной почты в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения соответствующего обращения Пользователя. В этом случае дальнейшее взаимодействие Пользователя и Правообладателя по предмету соответствующего обращения будет осуществляться в порядке предоставления консультаций в соответствии с положениями Раздела 3.1.1 настоящих Правил.

3.1.3.3. Правообладатель в разумный срок осуществляет исправление ошибок, зарегистрированных в соответствии с положениями пунктов 3.1.3.1, 3.1.3.2 настоящих Правил, посредством предоставления обновлений Программного комплекса в порядке, установленном пунктом 3.1.4 настоящих Правил, либо внесения необходимых изменений в программные модули и документацию и предоставления Пользователю доступа к соответствующим изменениям через сервис электронной почты.

3.1.3.4. В случае если ошибка выявлена Пользователем в пределах срока технической поддержки, установленного в соответствии с положениями Раздела 2.2 настоящих Правил, но исправление ошибки осуществляется за пределами этого срока, порядок предоставления обновлений Программного комплекса либо внесения необходимых изменений в программные модули и документацию и предоставления Пользователю доступа к соответствующим изменениям для исправления ошибки согласовывается Сторонами дополнительно при возникновении соответствующей ситуации.

3.1.4. Предоставление обновлений и новой версии Программного комплекса.

3.1.4.1. Предоставление Пользователю обновлений для исправления выявленных ошибок и добавления отдельных функций в Программный комплекс для проектирования бревенчатых домов «КЗ-Коттедж Бревно&Брус», Программный комплекс для проектирования каркасных и бревенчатых домов «КЗ-Коттедж Каркас&Сруб» и новой версии соответствующего Программного комплекса осуществляется посредством личного кабинета Пользователя (личный кабинет) – сервиса взаимодействия Пользователя и Правообладателя на интернет-сайте Правообладателя по адресу <https://k3-cottage.ru/>. Уведомление о наличии обновлений/ новой версии размещается на интернет-сайте Правообладателя по адресу <https://k3-cottage.ru/> и/или направляется на адрес электронной почты Пользователя.

Предоставление Пользователю обновлений для исправления выявленных ошибок и добавления отдельных функций в Программный комплекс для проектирования судов, кораблей и плавучих средств «КЗ-Ship Pro», Программный комплекс для проектирования мембранных тентовых конструкций «КЗ-Тент Про» и новой версии соответствующего Программного комплекса осуществляется посредством направления на адрес электронной почты Пользователя ссылки для копирования обновлений/ новой версии Программного комплекса. Адрес электронной почты представляется Пользователем в Службу технической поддержки посредством направления сообщения на адрес электронной почты geos@k3info.ru.

В случае, когда возможность внесения изменений в Программный комплекс Пользователем в ходе использования Программного комплекса в соответствии с его назначением предусмотрена самим Программным комплексом и такие изменения были внесены в Программный комплекс Пользователем, при воспроизведении (инсталляции, установке) обновлений функционирование этих изменений не гарантируется. При наличии технических условий по согласованию за дополнительную плату возможны внесение изменений Правообладателем в программные модули экземпляра Программного комплекса и его адаптация в целях обеспечения функционирования внесенных Пользователем изменений.

В случае, когда возможность внесения изменений в Программный комплекс Пользователем в ходе использования Программного комплекса в соответствии с его назначением предусмотрена самим Программным комплексом и такие изменения были внесены в Программный комплекс Пользователем, при воспроизведении (инсталляции, установке) новой версии Программного комплекса вместо экземпляра предыдущей версии Программного комплекса сохранение и функционирование этих изменений не гарантируется.

В случае, когда возможность внесения изменений в Программный комплекс Пользователем в ходе использования Программного комплекса в соответствии с его назначением предусмотрена самим Программным комплексом и такие изменения были внесены в Программный комплекс Пользователем, при воспроизведении (инсталляции, установке) обновлений/ новой версии Программного комплекса изменения, сохранённые Пользователем в системные папки*, не сохраняются и не могут быть восстановлены.

* *Системные папки – папки, которые разворачиваются на технических средствах Пользователя при установке дистрибутива Программного комплекса.*

3.1.4.2. Условия лицензионного договора

Обновления/ новые версии Программного комплекса предоставляются Правообладателем Пользователю на следующих условиях:

- Пользователю предоставляются права использования Программного комплекса таким способом, как воспроизведение (при условии соблюдения положений соответствующего договора, регламентирующих тип и количество рабочих мест*);

- Пользователь вправе использовать Программный комплекс в соответствии с его назначением без ограничения срока. Пользователь имеет право без какого-либо согласования с Правообладателем распространять любые файлы, являющиеся результатом использования Программного комплекса в соответствии с его назначением (модели, чертежи, прикладные библиотеки);

- Пользователь вправе использовать Программный комплекс на территории всего мира.

* *Количество сетевых рабочих мест (включая первое рабочее место) соответствует количеству пользователей в сети, которые одновременно могут использовать Программный комплекс.*

В случае если Правообладатель предоставляет Пользователю обновления/ новую версию Программного комплекса:

- в рамках безвозмездной технической поддержки первоначально приобретенного экземпляра Программного комплекса/ первоначально предоставленного Пользователю права использования Программного комплекса в порядке, предусмотренном положениями соответствующего лицензионного соглашения: срок безвозмездной технической поддержки экземпляра Программного комплекса, установленный соответствующим лицензионным соглашением в отношении первоначально приобретенного экземпляра Программного комплекса/ первоначально предоставленного Пользователю права использования Программного комплекса, не изменяется (не возобновляется, не удлиняется), течение срока продолжается;

- в рамках договора о предоставлении технической поддержки экземпляра Программного комплекса: положения о безвозмездной технической поддержке экземпляра Программного комплекса, установленные соответствующими лицензионными соглашениями (в отношении первоначально приобретенного экземпляра Программного комплекса/ первоначально предоставленного Пользователю права использования Программного комплекса и в отношении такого обновления/ новой версии Программного комплекса), к таким обновлениям/ новой версии Программного комплекса не применяются.

3.2. Порядок предоставления технической поддержки.

3.2.1. Предоставление технической поддержки посредством сервиса электронной почты.

В случае обращения Пользователя в Службу технической поддержки посредством сервиса электронной почты в обращении следует изложить существо вопроса, а также, при необходимости, описать желаемый результат, совершаемые действия, фактически полученный результат и приложить соответствующие скриншоты и/или видеозапись действий.

Для идентификации Пользователя последний при обращении в Службу технической поддержки должен сообщить следующую информацию:

- имя и фамилия Пользователя / наименование Пользователя;
- имя и фамилия обращающегося сотрудника компании Пользователя (для Пользователей-организаций);
- идентификационный номер лицензии.

3.2.2. Предоставление технической поддержки посредством использования интерфейса личного кабинета Пользователя

В отношении Программного комплекса для проектирования бревенчатых домов «КЗ-Коттедж Бревно&Брус», Программного комплекса для проектирования каркасных и бревенчатых домов «КЗ-Коттедж Каркас&Сруб» посредством использования интерфейса личного кабинета Пользователя на интернет-сайте Правообладателя по адресу <https://k3-cottage.ru/> осуществляется предоставление Пользователю обновлений и новой версии Программного комплекса в соответствии с пунктом 3.1.4 настоящих Правил.

3.2.3. Контактная информация и регламент работы Службы технической поддержки Правообладателя

Адрес электронной почты Службы технической поддержки: geos@k3info.ru.

Номера телефонов и адрес электронной почты Службы технической поддержки указаны на интернет-сайте Правообладателя соответственно по адресу:

Программный комплекс для проектирования бревенчатых домов «КЗ-Коттедж Бревно&Брус», Программный комплекс для проектирования каркасных и бревенчатых домов «КЗ-Коттедж Каркас&Сруб» – <https://k3-cottage.ru/>;

Программный комплекс для проектирования судов, кораблей и плавучих средств «КЗ-Ship Pro» – <https://k3-ship.ru/>;

Программный комплекс для проектирования мембранных тентовых конструкций «КЗ-Тент Про» – <https://k3-tent.ru/>.

Режим работы: 09:00 – 18:00 (время московское), за исключением выходных и праздничных дней в соответствии с законодательством Российской Федерации;

Сроки обработки обращений и направления ответов: не более 3 (трех) дней.

Язык предоставления технической поддержки: русский.

4. СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ И ОГРАНИЧЕНИЯ

4.1. Оказание технической поддержки не предусматривает обучения Пользователя работе в программе. Соответственно при обращении Пользователя для предоставления технической поддержки, исходя из характера вопроса, специалист Службы технической поддержки может указать Пользователю на конкретные разделы документации на Программный комплекс для ознакомления. Если после изучения документации вопрос остался не решенным, Пользователь вправе повторно обратиться в Службу технической поддержки.

4.2. Оказание технической поддержки не предусматривает подключения специалиста Службы технической поддержки к техническим устройствам Пользователя с помощью программ удаленного доступа.

4.3. В рамках технической поддержки не гарантируется незамедлительного исправления ошибок, выявленных Пользователем.

4.4. В рамках технической поддержки не гарантируется реализация всех предложений Пользователей по разработке Программного комплекса.

4.5. Пользователь, с которым заключен договор в порядке, установленном пунктом 2.4 (2.4.1-2.4.4) настоящих Правил, вправе отказаться от технической поддержки при условии оплаты части стоимости

технической поддержки, пропорциональной периоду времени фактического предоставления технической поддержки.

4.6. Запрещается несанкционированная установка обновлений Программного комплекса по окончании срока технической поддержки.

4.7. Пользователям, у которых комплекс мер технической поддержки неактивен или не подключен, Служба технической поддержки предоставляет консультации исключительно по вопросам, связанным с установкой Программного комплекса и нарушением функционирования ключа аппаратной защиты/ программного ключа защиты, посредством телефонной связи по номерам телефонов, указанным на интернет-сайте Правообладателя соответственно по адресу:

Программный комплекс для проектирования бревенчатых домов «КЗ-Коттедж Бревно&Брус», Программный комплекс для проектирования каркасных и бревенчатых домов «КЗ-Коттедж Каркас&Сруб»

– <https://k3-cottage.ru/>;

Программный комплекс для проектирования судов, кораблей и плавучих средств «КЗ-Ship Pro»

– <https://k3-ship.ru/>;

Программный комплекс для проектирования мембранных тентовых конструкций «КЗ-Тент Про»

– <https://k3-tent.ru/>.

При выявлении нарушения в работе Программного комплекса Пользователем, у которого комплекс мер технической поддержки неактивен или не подключен, такой Пользователь вправе обратиться с сообщением, содержащим полную информацию о нарушении и последовательности действий, приводящих к его устойчивому проявлению, на адрес электронной почты geos@k3info.ru. Служба технической поддержки рассматривает такое сообщение в сроки, устанавливаемые Службой технической поддержки самостоятельно (в зависимости от степени загруженности; приоритет отдается пользователям, у которых активен/ подключен комплекс мер технической поддержки), и, исходя из технических возможностей, предлагает Пользователю варианты решения вопроса.

4.8. Техническая поддержка не предоставляется в отношении версий Программного комплекса, снятых с распространения и сопровождения, за исключением консультаций по вопросам, связанным с нарушением функционирования ключа аппаратной защиты/ программного ключа защиты.

4.9. В случае повреждения ключа аппаратной защиты Правообладатель при наличии технической возможности за плату осуществляет замену поврежденного ключа на новый при условии предоставления Пользователем экземпляра Программного комплекса неисправного ключа для замены. В случае утраты Пользователем ключа аппаратной защиты ключу восстановлению и замене не подлежит.

4.10. При переустановке операционной системы и/или замене аппаратных средств устройства Пользователя для предотвращения повреждения или утраты работоспособности программного ключа защиты необходимо использовать программные средства переноса лицензии, которые предоставляются с Программным комплексом.

В случае повреждения или утраты работоспособности программного ключа защиты вследствие замены или выхода из строя аппаратных средств устройства Пользователя Правообладатель при наличии технической возможности за плату осуществляет восстановление программного ключа. Для определения возможности восстановления ключа Пользователь предоставляет список замененных аппаратных средств компьютера.

4.11. Изменения в Правила технической поддержки утверждаются руководителем Правообладателя и размещаются на интернет-сайте Правообладателя соответственно по адресу:

Программный комплекс для проектирования бревенчатых домов «КЗ-Коттедж Бревно&Брус», Программный комплекс для проектирования каркасных и бревенчатых домов «КЗ-Коттедж Каркас&Сруб»

– <https://k3-cottage.ru/>;

Программный комплекс для проектирования судов, кораблей и плавучих средств «КЗ-Ship Pro»

– <https://k3-ship.ru/>;

Программный комплекс для проектирования мембранных тентовых конструкций «КЗ-Тент Про»

– <https://k3-tent.ru/>.

Пользователь обязуется регулярно посещать интернет-сайт Правообладателя для ознакомления с изменениями Правил технической поддержки. Продолжая пользоваться услугами технической поддержки, Пользователь выражает согласие с соответствующими изменениями Правил технической поддержки.

5. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

5.1. Настоящие Правила вступают в силу с 18.11.2024.

5.2. В случае если по договору, заключенному ранее 14.05.2024, срок, на который была предоставлена техническая поддержка в соответствии с Правилами предоставления технической поддержки пользователям Программного комплекса для проектирования мембранных тентовых конструкций «КЗ-Тент», не окончился:

- начиная с 18.11.2024 техническая поддержка будет предоставляться в соответствии с настоящими Правилами. При этом вступление в силу настоящих Правил не влечет изменения (возобновления, удлинения) срока, на который была предоставлена техническая поддержка, течение срока продолжается;
- начиная с 14.05.2024 в качестве обновлений и новых версий в соответствии с пунктом 3.1.4 Правил технической поддержки предоставляется актуальная версия Программного комплекса для проектирования мембранных тентовых конструкций «КЗ-Тент Про».