Положение
о технической поддержке программного обеспечения

«Универсальная платформа интеллектуального видеонаблюдения и видеоаналитики СОВА М+»

Редакция №1 от 01 декабря 2025г.

1. Общие сведения

Настоящее Положение о технической поддержке программного обеспечения «Универсальная платформа интеллектуального видеонаблюдения и видеоаналитики СОВА М+» (далее – «Положение») устанавливает единый для всех Пользователей универсальной платформы интеллектуального видеонаблюдения и видеоаналитики СОВА М+ порядок оказания и условия получения услуг по технической поддержке программного обеспечения.

2. Термины и определения

Программное обеспечение (ПО, СОВА М+) – программа для ЭВМ «Обзорное видеонаблюдение с организацией архива и вывода информации на экраны операторов» (Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ № 2025692684, дата государственной регистрации в Реестре программ для ЭВМ 24 ноября 2025 г.), а также, в зависимости от конфигурации подключенных функций видеоаналитики:

– программа для ЭВМ «Модуль визуализации данных видеоаналитики на основе компьютерного зрения с использованием чат-бота» (Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ № 2024685028, дата государственной регистрации в Реестре программ для ЭВМ 23 октября 2024 г.);

– программа для ЭВМ «Модуль контроля статистики перемещений персонала организации на основе компьютерного зрения» (Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ № 2024685017, дата государственной регистрации в Реестре программ для ЭВМ 23 октября 2024 г.);

– программа для ЭВМ «Модуль аналитического контроля ситуационного бездействия персонала на основе технологий искусственного интеллекта» (Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ № 2024685304, дата государственной регистрации в Реестре программ для ЭВМ 30 октября 2024 г.);

– программа для ЭВМ «Модуль контроля наличия средств индивидуальной защиты на основе компьютерного зрения» (Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ № 2024685514, дата государственной регистрации в Реестре программ для ЭВМ 30 октября 2024 г.);

– программа для ЭВМ «Модуль детекции дыма/огня» (Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ № 2025690937, дата государственной регистрации в Реестре программ для ЭВМ 12 ноября 2025 г.);

– программа для ЭВМ «Модуль детекции оставленных предметов и их классификации» (Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ № 2025690938, дата государственной регистрации в Реестре программ для ЭВМ 12 ноября 2025 г.);

– программа для ЭВМ «Модуль детекции скопления людей» (Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ № 2025690939, дата государственной регистрации в Реестре программ для ЭВМ 12 ноября 2025 г.);

– программа для ЭВМ «Модуль построения тепловых карт» (Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ № 2025690940, дата государственной регистрации в Реестре программ для ЭВМ 12 ноября 2025 г.);

– программа для ЭВМ «Модуль оценки количества людей в определенных зонах» (Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ № 2025690941, дата государственной регистрации в Реестре программ для ЭВМ 12 ноября 2025 г.);

– программа для ЭВМ «Модуль распознавания автомобильных номеров»

(Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ № 2025690942, дата государственной регистрации в Реестре программ для ЭВМ 12 ноября 2025 г.);

– программа для ЭВМ «Модуль отслеживания перемещений людей и предметов» (Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ № 2025692661, дата государственной регистрации в Реестре программ для ЭВМ 24 ноября 2025 г.);

– программа для ЭВМ «Модуль контроля кассовых операций» (Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ № 2025692732, дата государственной регистрации в Реестре программ для ЭВМ 24 ноября 2025 г.);

– программа для ЭВМ «Модуль оценки длины очереди» (Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ № 2025692842, дата государственной регистрации в Реестре программ для ЭВМ 25 ноября 2025 г.);

– программа для ЭВМ «Модуль детекции входа в технические зоны» (Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ № 2025692843, дата государственной регистрации в Реестре программ для ЭВМ 25 ноября 2025 г.);

– программа для ЭВМ «Модуль детекции и классификации транспортных средств» (Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ № 2025692844, дата государственной регистрации в Реестре программ для ЭВМ 25 ноября 2025 г.);

– программа для ЭВМ «Модуль контроля активности персонала» (Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ № 2025692917, дата государственной регистрации в Реестре программ для ЭВМ 25 ноября 2025 г.);

– программа для ЭВМ «Модуль пересечения людьми заданных линий» (Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ № 2025693093, дата государственной регистрации в Реестре программ для ЭВМ 26 ноября 2025 г.).

Правообладатель – Акционерное общество «АСТ» (ИНН 7724244406), являющееся разработчиком и обладателем исключительных прав на ПО.

Сайт – официальный сайт Правообладателя в Интернете: https://acti.ru/.

Техническая поддержка (ТП) – предоставляемая Правообладателем информационно-справочная поддержка по вопросам функционирования ПО, в том числе рекомендации, консультации по установке, базовой настройке, обновлению ПО и осуществление иных действий, связанных с использованием ПО и предусмотренные Положением. Техническая поддержка ПО осуществляется на основании Сертификата на техническую поддержку либо на основании заключенного с Правообладателем договора на оказание услуг по технической поддержке.

Лицензия – право использования ПО на условиях простой (неисключительной) лицензии в объеме и способами, предусмотренными лицензионным договором между Правообладателем и Пользователем.

Сертификат на техническую поддержку ПО (Сертификат) – бумажный или электронный документ, предоставляющий Пользователю (владельцу Сертификата) право на получение услуг по Технической поддержке на условиях, указанных в Сертификате, и в соответствии с настоящим Положением.

Пользователь – физическое лицо, представляющее интересы и выступающее от имени юридического лица или индивидуального предпринимателя, правомерно владеющего ПО и обладающего правом на получение услуг по Технической поддержке ПО. В случае, если Пользователь предоставляет данные о юридическом лице, Пользователь подтверждает, что имеет для этого достаточно правомочий, а предоставляемая Пользователем информация о юридическом лице является полной и достоверной.

Служба технической поддержки (СТП) – структурное подразделение

Правообладателя и/или его полномочных представителей (партнёров), обеспечивающее предоставление услуг по Технической поддержке.

Партнер – компания, при наличии соответствующих полномочий от Правообладателя, имеющая право на оказание услуг по Технической поддержке ПО.

Запрос – обращение Пользователя в СТП за получением услуг по Технической поддержке. Запрос подлежит регистрации и обработке СТП в соответствии с уровнем ТП, доступным Пользователю на основании Сертификата или договора на оказание услуг по Технической поддержке.

Время реакции – период времени от регистрации запроса в СТП по телефону до начала обработки заявки.

Документация (Документация на ПО) – Руководство пользователя, Руководство по техническому обслуживанию.

Модификация – внесение любых изменений в ПО и/или Компоненты ПО, которые не охватывают изменения, осуществляемые исключительно в целях обеспечения функционирования ПО на принадлежащем Пользователю компьютерном оборудовании.

Обновление – Пакет, предназначенный для модификации ПО и/или Компонентов ПО в целях исправления ошибок в ПО и/или Компонентах ПО и/или улучшения их функциональных возможностей.

Программно-аппаратный комплекс (ПАК) – программное обеспечение, вычислительная техника, периферийное оборудование, средства хранения данных, криптографические токены и локальная вычислительная сеть Пользователя, за исключением ПО.

3. Порядок приобретения услуг по Технической поддержке

Для приобретения услуг по Технической поддержке необходимо обратиться по адресу электронной почты hello@acti.ru

4. Порядок получения услуг по Технической поддержке

Основанием для оказания услуг по Технической поддержке является наличие действующего Сертификата на техническую поддержку либо договора на оказание услуг по технической поддержке.

Срок действия Сертификата исчисляется с даты, указанной в Сертификате, если иное не предусмотрено договором купли-продажи Сертификата на техническую поддержку.

Срок оказания услуг по Технической поддержке в соответствии с договором на оказание услуг по Технической поддержке исчисляется с даты, определенной в договоре.

Для продолжения получения услуг по Технической поддержке после окончания срока действия Сертификата или срока предоставления услуг по технической поддержке в соответствии с договором на оказание услуг по оказанию технической поддержки Пользователям необходимо приобрести Сертификат на Техническую поддержку на новый срок либо заключить договор на оказание услуг по Технической поддержке на новый срок.

Право Пользователя на Техническую поддержку по приобретенному Сертификату либо по договору на оказание услуг по технической поддержке распространяется исключительно на ПО, используемое на основании действующего лицензионного договора, в соответствии с количеством экземпляров ПО, его конфигурацией, иными характеристиками, указанными в лицензионном договоре.

Прием и регистрация Запросов Пользователей ПО, обработка Запросов, а также взаимодействие с сотрудниками СТП и предоставление сведений о ходе работы над Запросом, осуществляется по телефону 8 (800) 700 57 24 и/или через адрес электронной почты 01@acti.ru. Техническая поддержка не оказывается по таким каналам связи, как форумы, VK, Telegram, WhatsApp, Viber, MAX, иные службы мгновенного обмена сообщениями, а также личные телефоны или электронная почта сотрудников. Вопросы, заданные по этим каналам, не являются официальными обращениями и не регистрируются. Подобные средства связи рассматриваются только как вспомогательные средства коммуникации.

4.1. Порядок обращения в Службу технической поддержки

Перед подачей Запроса в Службу технической поддержки Пользователю необходимо удостовериться, что используется актуальная версия ПО, и изучить доступную информацию по возникшему вопросу в Документации на ПО. Если возникшая проблема аналогична ситуации, описанной в Документации на ПО, но требует дополнительного пояснения, следует указать ссылку на исходный документ при подаче Запроса.

В Запросе должна быть предоставлена информация, максимально полно описывающая возникшую проблему. Взаимодействие Пользователя и сотрудников СТП должно соответствовать общепринятым нормам делового этикета и переписки, категорически не допускаются оскорбления и нецензурные выражения. В случае нарушения норм общения сотрудник СТП вправе прекратить оказание услуг технической поддержки и закрыть Запрос как не подлежащий разрешению.

При обращении по телефону Пользователю необходимо сообщить следующие идентификационные данные:

1. наименование, версию ПО;
2. наименование и/или ИНН/ОГРН организации, от имени которой выступает

Пользователь;

3. ФИО, должность контактного лица.

Для регистрации Запроса через электронную почту Пользователь должен сообщить следующую информацию:

1. наименование, версию ПО;
2. максимально подробное описание характера неисправности/описание проблемы/вопроса для консультации, с приложением лог-файлов, скриншотов, фотографий и т.д., а также предоставить любые другие сведения, которые будут способствовать разрешению Запроса;
3. результат первичной диагностики проблемы;
4. наименование и/или ИНН/ОГРН организации, от имени которой выступает Пользователь;
5. ФИО, должность контактного лица.

Каждому Запросу присваивается уникальный идентификатор, который должен указываться при работе с Запросом (в переписке с Пользователем).

Пользователю может быть отказано в обработке Запроса по следующим причинам:

- отсутствие Сертификата на техническую поддержку (в том числе в связи с истечением срока действия Сертификата);
- окончание срока действия договора на оказание услуг по технической поддержке;
- Пользователь требует предоставления услуг, не соответствующих условиям уровня Технической поддержки, доступного ему в соответствии с Сертификатом на техническую поддержку/условиями договора на оказание услуг по технической поддержке;
- Пользователем нарушены правила установки ПО и/или условия лицензионного соглашения с конечным пользователем, либо ПО эксплуатируется в конфигурации, отличной от поддерживаемой;
- не представляется возможным повторить описанную проблему на аналогичной конфигурации оборудования, и Пользователь не имеет возможности предоставить доступ к стенду;
- в системе Пользователя не установлены актуальные обновления ПО, а на стенде ПО с актуальными версиями компонентов проблема не воспроизводится;
- Пользователь не предоставил полную информацию для решения проблемы;
- вопрос задан некорректно или обсуждение вопроса проводится неконструктивно;
- в Запросе используется нецензурная лексика и/или оскорбления сотрудников Правообладателя;
- Запрос вызван проблемами или неполадками аппаратного обеспечения Пользователя.

Запросы в СТП обрабатываются в порядке их поступления. Вне очереди могут обрабатываться Запросы с высоким уровнем критичности, требующие экстренного вмешательства или консультации сотрудников СТП. К таким обращениям могут быть отнесены вопросы восстановления работоспособности ПО.

Время решения Запроса не гарантируется. Время решения зависит от уровня критичности Запроса, сложности возникшей проблемы и необходимости передачи вопроса в отдел разработки Правообладателя.

Вопросы, которые не могут быть решены с использованием существующего

функционала ПО, передаются для решения в отдел разработки Правообладателя, с последующим выпуском обновления ПО. Сроки выпуска обновления определяются в процессе диагностики проблемы и в соответствии с общим планом разработки ПО.

Если в процессе работы над Запросом сотрудник СТП выясняет, что Запрос связан со сторонним ПО, то Пользователю рекомендуется обратиться в техническую поддержку соответствующего разработчика.

Правообладатель имеет право контролировать соблюдение Пользователем требований, перечисленных в настоящем Положении, посредством запроса отчета об использовании ПО.

5. **Обязательства Партнера (совместная поддержка)**

Партнер обязуется:

- обеспечить предоставление Технической поддержки надлежащим качеством.
- эскалировать в СТП Правообладателя только Запросы, связанные с решением сложных проблем:
  - недокументированные особенности;
  - ошибки в работе ПО.
- иные запросы решать самостоятельно;
- регистрировать каждое обращение Пользователя в собственной системе управления обращениями, передавая Пользователю номер зарегистрированного Запроса для идентификации обращения.
- предоставлять информацию о ходе решения зарегистрированных обращений по запросу Пользователя.
- предоставлять ответы по обращению Пользователя, а именно:
  - готовое решение или рекомендации для решения проблемы;
  - консультации по работе ПО.
- при определении причины обращения как ошибки ПО – эскалировать проблему в СТП Правообладателя и предоставлять Пользователю достаточную информацию для решения Запроса, а именно:
  - информацию об имеющейся версии ПО, решающей проблему;
  - либо информацию об имеющемся обновлении ПО, решающем проблему;
  - либо информацию о планируемых сроках выпуска версии или обновления, с помощью которых можно решить данную проблему;
  - либо информацию о способе обхода данной проблемы.

6. **Приоритеты запросов**

Приоритет	**Описание**	**Примеры**
4 (Низкий)	Влияние на бизнес- процессы Пользователя минимально или отсутствует.	• Проблема/ошибка при установке ПО (ПО еще не было установлено и, соответственно, не введено в промышленную эксплуатацию). • Проблемы, не влекущие потерю работоспособности ПО. • Незначительная ошибка или неудобство. • Ошибки в документации или описании, которые не препятствуют проведению операций с ПО. • Опечатка в переводе интерфейса (или текст, который отображается на английском языке). • Некорректное отображение некритической информации в веб-интерфейсе ПО, не влияющее на функциональность системы. • Отсутствует влияние на возможность пользователя выполнять свои должностные обязанности. • Вопросы, связанные с настройкой ПО в рамках имеющейся Документации. • Вопросы по функциональным возможностям ПО в рамках имеющейся Документации. • Запросы на улучшение, модификацию, изменение ПО, не связанные с ошибками ПО.

Приоритет	**Описание**	**Примеры**
3 (Нормальный)	Некритичные проблемы в работе системы, частичная потеря функционала, которая не оказывает существенного влияния на работоспособность ПО. Данный приоритет применим только для продуктивной среды и не может использоваться для иных вариантов (среда разработки/тестирования).	• Проблема влечет за собой несущественную потерю работоспособности установленного и работающего ПО, следствием чего является неудобство в работе или необходимость использовать альтернативные пути решения. • Пользователь может выполнять свои должностные обязанности, несмотря на наличие сбоев или ошибок в работе ПО.
2 (Высокий)	Значительная потеря работоспособности системы, введенной в промышленную эксплуатацию. Проблема блокирует выполнение бизнес-процессов Пользователя при выполнении регулярных операций. Альтернативные пути выполнения функций отсутствуют или требуют существенного увеличения трудозатрат. Данный приоритет применим только для продуктивной среды и не может использоваться для иных вариантов (среда разработки/тестирования).	• Значительная потеря работоспособности установленного и работающего ПО. • Критические функции ПО становятся недоступными, однако, ПО сохраняет работоспособность в ограниченном объёме

Приоритет	**Описание**	**Примеры**
1 (Аварийный)	Ошибка ПО, при которой ПО неработоспособно. Полное прекращение работы системы, введенной в промышленную эксплуатацию. Проблема блокирует выполнение ключевых бизнес- процессов Пользователя при выполнении регулярных операций. Альтернативные пути выполнения функций отсутствуют. Возможность восстановления из резервной копии отсутствует. Данный приоритет применим только для продуктивной среды и не может использоваться для иных вариантов (среда разработки/тестирования).	• Проблемы с доступностью веб-интерфейса установленного и работающего ПО, не позволяющие выполнять функции по администрированию системы и/или приводящие к отсутствию доступа пользователей. • Потеря управления/тотальное зависание ПО. • Пользователь не может выполнять свои должностные обязанности в связи со сбоями или ошибками, вызванными ПО. • На момент подачи Запроса не существует обходного пути для работы продуктивной среды.

Приоритет Запроса задается Пользователем при регистрации Запроса.

Ожидается, что ответы на уточняющие запросы информации от СТП будут предоставлены Пользователем:

- не позднее 1 (одного) рабочего дня с даты получения такого запроса информации для Запросов с приоритетом "Аварийный" (ошибка ПО, при которой ПО неработоспособно);
- не позднее 2 (двух) рабочих дней с даты получения такого запроса информации для Запросов с приоритетом "Высокий" (значительная потеря работоспособности ПО).

СТП оставляет за собой право изменять приоритет Запроса в процессе работы над Запросом.

В частности, СТП Правообладателя оставляет за собой право снизить приоритет Запроса, если:

- Пользователь установил некорректный приоритет Запроса (не в соответствии с определениями приоритетов СТП (см. Приоритеты запросов));
- Пользователь не предоставил доступ к стенду или не предоставил достаточно данных для воспроизведения проблемы в течение 3 (трех) календарных дней после запроса СТП;
- рекомендации, предоставленные СТП, позволяют ПО работать с уровнем производительности, позволяющим продолжать выполнение основных бизнес-операций Пользователя (при подтверждении эффективности предложенного решения Пользователем или автоматически через 5 (пять) календарных дней при отсутствии ответа от Пользователя, при этом Запрос не закрывается);
- выяснился недостаточный уровень ознакомления Пользователя с Документацией на ПО, при этом проблема связана с некорректным использованием ПО;
- Пользователь не демонстрирует достаточной степени вовлеченности в процесс решения Запроса (инструкции и запросы от СТП не выполняются, выполняются не полностью, со значительной задержкой; затребованная информация не предоставляется либо предоставляется частично или со значительной задержкой).

Приоритет Запроса снижается автоматически при отсутствии ответа Пользователя на запрос информации от СТП:

- через 3 (три) календарных дня по Запросу с приоритетом "Аварийный";
- через 5 (пять) календарных дней по Запросу с приоритетом "Высокий";
- через 10 (десять) календарных дней по Запросу с приоритетом "Нормальный".

При поступлении Запроса по каналам связи, не указанным в настоящем Положении, таким как: форма обратной связи на сайте, электронная почта, мессенджеры и др., и/или без указания номера Лицензии/Сертификата технической поддержки/договора на оказание услуг по технической поддержке, Запросу присваивается Низкий приоритет. Работы над такими Запросами осуществляются в порядке общей очереди.

Срок автоматического завершения Запроса, по которому Пользователь не проявляет активности, составляет 28 (двадцать восемь) календарных дней. За 14 дней до завершения Запроса Пользователю отправляется напоминание о Запросе.

7. Дополнительные условия

Правообладатель не несет ответственность за отказы ПО, связанные с работой программно-аппаратного комплекса Пользователя, его прикладного программного

обеспечения.

Пользователь должен следовать требованиям Правообладателя в отношении администрирования ПО, изложенным в Документации на ПО. Несоблюдение Пользователем этих требований снимает с Правообладателя ответственность за возможные проблемы, связанные с функционированием ПО.

СТП предоставляет консультации только по установке и настройке (в рамках Документации на ПО).

При поступлении Запроса, содержащего описание нескольких проблем, он может быть разделен на несколько Запросов с разными приоритетами.

Запросы на улучшение, модификацию, изменение ПО, не связанные с ошибками ПО, регистрируются СТП в целях информирования других подразделений Правообладателя. Сроки решения таких Запросов не сообщаются.

Оценка необходимости доработки функционала и сроков реализации предложений остаётся прерогативой Правообладателя ПО. В случае принятия решения о реализации предложений доработка ПО производится в соответствии с общим планом разработки ПО в последующих обновлениях ПО. При принятии предложений к реализации Правообладатель может уведомить Пользователя о планах добавления функционала в будущем обновлении ПО и планируемых сроков его выпуска.

Правообладатель не несёт ответственности за техническое состояние оборудования.

При необходимости Правообладатель имеет право запросить следующую дополнительную информацию:

- о конфигурации аппаратного и программного обеспечения, периферийного оборудования, сети и др.;
- информацию, необходимую для воспроизведения проблемы на стенде.

Правообладатель гарантирует конфиденциальность и невозможность передачи данных третьим лицам, и будет использовать эти данные исключительно для решения Запроса.

Для оказания Услуг Исполнитель имеет право привлекать третьих лиц, оставаясь ответственным за их действия перед Пользователем.

Сотрудник СТП имеет право запросить воспроизведение проблемы на стенде Пользователя с предоставлением доступа сотруднику СТП. Сразу после решения Запроса Пользователь должен изменить данные авторизации или деактивировать временные аккаунты, предоставленные сотрудникам СТП. Сотрудники СТП не несут ответственность за сохранность информации после решения Запроса.

Решение Запроса по телефону во время обращения возможно, если для подготовки ответа не требуется дополнительные время и информация. Если для решения вопроса Пользователя необходимы логи или другие данные, которые нет возможности или сложно корректно и в полном объеме сообщить по телефону, Пользователю необходимо создать Запрос и направить его по электронной почте.

В рамках технической поддержки Правообладатель **не предоставляет консультации**:

- по вопросам, относящимся к методологии разработки технического задания на внедрение ПО;
- по вопросам моделирования, эксплуатации модели и интеграции систем учета и хранения информации с ПО;
- по вопросам, относящимся к иной Редакции ПО (которая не указана в Лицензии/Сертификате/Договоре на оказание услуг по технической поддержке);
- по вопросам, относящимся к программным продуктам других разработчиков;
- по вопросам, относящимся к аппаратному обеспечению;

- по вопросам, относящимся к виртуальным средам/системам виртуализации;
- по проблемам, связанным с работой каналов связи;
- по планированию архитектуры вычислительных сетей;
- по вопросам настройки и обслуживания сетевых хранилищ данных (СХД);
- по вопросам настройки DHCP-серверов и DNS-серверов;
- по проектированию информационных систем, разработке кода, программированию любого вида;
- в отношении ПО (версий ПО), поддержка которых прекращена Правообладателем;
- по настройке систем информационной безопасности
- повопросам анализа и настройки диагностики инцидентов информационной безопасности;
- по проектированию систем и политик защиты от потери или утечки данных;

В техническую поддержку **не включается**:

- помощь в разработке программного обеспечения;
- внедрение и/или разработка правил/политик безопасности, превентивных и/или компенсирующих мер по организации защиты информации;
- системное администрирование ПО, работающего в штатном режиме;
- поиск, установка и тестирование работы драйверов для программно- аппаратного комплекса Пользователя;
- проверка работоспособности ПО и другие действия, описанные в Документации на ПО;
- восстановление полной или частичной работоспособности ПО и/или ПАК при условии несоблюдения пользователем рекомендаций по настройке, указанных в Документации на ПО и/или ПАК, а также в случае невыполнения Пользователем рекомендаций от сотрудника СТП;
- написание детальных инструкций или подготовка других документов под конкретные условия Пользователя, включая выдачу любых технических заключений;
- подготовка, перенос, восстановление данных и/или резервных копий ПО;
- нагрузочное тестирование ПО;
- восстановление работоспособности ПО после вирусных атак, взлома, и других противоправных действий третьих лиц;
- разъяснение, оценка действий третьих лиц;
- восстановление работоспособности ПО при наличии выявленных в ходе диагностики сбоев и/или ситуаций неправильного использования аппаратных средств;
- установка новых версий (модернизация) ПО;
- поддержка предварительных версий или бета-версий ПО;
- обучение работе с ПО;
- разъяснение технических аспектов работы ПО;
- индивидуальная настройка ПО;
- интеграция с ПО сторонних производителей.

За решением проблем стороннего ПО и оборудования следует обращаться в соответствующие службы поддержки их производителей. Все вопросы, связанные с технической и сетевой инфраструктурой, также находятся в зоне ответственности Пользователя и не включаются в функциональные рамки технической поддержки

Правообладателя.

Эксплуатация ПО требует соответствующей технической квалификации. У Пользователя на месте эксплуатации ПО должен присутствовать квалифицированный персонал, который сможет собрать необходимую техническую информацию, запрошенную СТП, и выполнить полученные рекомендации. Пользователь должен обеспечить наличие необходимой технической квалификации своего персонала.

Правообладатель гарантирует, что предоставление Технической поддержки будет осуществляться в полном соответствии с настоящим Положением о Технической поддержке.

Пользователь соглашается с тем, что Запрос не подлежит обработке, в случае несоответствия Запроса условиям настоящего Положения о Технической поддержке.

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

Актуальное положение о Технической поддержке доступно на Сайте Правообладателя: https://acti.ru/wp-content/uploads/2025/12/supp.pdf.

Правообладатель оставляет за собой право вносить корректировки в Положение, в связи с чем Пользователь обязуется отслеживать его изменения на сайте Правообладателя.