

## ЛИЦЕНЗИОННОЕ СОГЛАШЕНИЕ

Используя программу для ЭВМ «Служба поддержки» (далее – Программа), представляющую собой платформу для оказания техподдержки пользователям в организации, конечный пользователь Программы (далее – Пользователь) совершает акцепт настоящего лицензионного соглашения (далее – Соглашение), регламентирующего способы использования Программы, ответственность сторон по Соглашению, прочие связанные с использованием Программы отношения, возникающие между Пользователем и правообладателем Программы – ООО «ЛЭВЛ 7» (далее – Правообладатель).

### 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. По тексту Соглашения, а также в связи с отношениями между Правообладателем и Пользователем, используются следующие термины и определения.

1.1.1. **Сайт** – совокупность программ для электронных вычислительных машин и иной информации, содержащейся в информационной системе, доступ к которой обеспечивается посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет по доменному имени служба-поддержки.рф, позволяющим идентифицировать сайт в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

1.1.2. **Программа** – программа для ЭВМ, зарегистрированная в Едином реестре российских программ для ЭВМ и БД (реестровая запись №21138 от 30.01.2024), представляющая собой платформу для оказания техподдержки пользователям в организации, доступ к которой осуществляется посредством Сайта.

1.1.3. **Лицензиат** – юридическое лицо, заключившее с Правообладателем или дистрибьютором Правообладателя лицензионный договор на право использования Программы, передавшее сублицензию на использование Программы в рамках Соглашения Пользователю.

1.1.4. **Пользователь** – дееспособное физическое лицо, представитель Лицензиата, либо иное одобренное Лицензиатом лицо, непосредственно использующее Программу в качестве конечного пользователя в рамках Соглашения. В случае если Пользователем Программы является несовершеннолетнее и (или) недееспособное лицо, ответственность за его действия полностью лежит на законных представителях такого лица.

1.1.5. **Панель управления** – набор функций и инструментов Сайта, доступных Пользователю после аутентификации на Сайте под своей учетной записью – хранимой в системе совокупностью данных о Пользователе, необходимой для его опознавания и предоставления персонализированного доступа к Программе в соответствующем статусе.

- 1.1.6. **Telegram-бот (далее – Бот)** – специальный аккаунт, для автоматизации определенных задач и взаимодействия с Пользователями посредством кроссплатформенной системы мгновенного обмена сообщениями Telegram, доступ к которому передается по адресу электронной почты Пользователя и специальному ключу в Панели управления. Бот функционирует для быстрого получения важных уведомлений Пользователя.
- 1.1.7. **Акцепт** – полное безоговорочное принятие Соглашения Пользователем, которое выражается в следующих действиях:
- 1.1.7.1. Регистрация в качестве Пользователя Программы; и (или)
- 1.1.7.2. Любые иные действия Пользователя, позволяющие сделать вывод о том, что им принято Соглашение.
- 1.2. Иные термины, употребляемые в Соглашении и (или) в отношениях, вытекающих из него, подлежат трактовке в соответствии с законодательством Российской Федерации, а в случае отсутствия в законодательстве их трактовки – в соответствии с обычаями делового оборота и научной доктриной.

## **2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 2.1. Регистрация Пользователя на Сайте не предусмотрена. Доступы Пользователя для аутентификации на Сайте регистрируются Правообладателем в соответствии с выбранным и оплаченным Лицензиатом тарифом в рамках отдельного лицензионного договора, заключенного с Правообладателем или с его дистрибьютором или иным лицом, уполномоченным Правообладателем.
- 2.2. Использование Программы любым способом и в любой форме в пределах ее функциональных возможностей и назначения создает отношения сторон (Пользователя и Правообладателя) на условиях Соглашения в соответствии с подпунктом 1) пункта 1 статьи 1236 Гражданского кодекса Российской Федерации (простая (неисключительная) лицензия) с учетом особенностей, установленных пунктом 5 статьи 1286 ГК РФ (заключение договора в упрощенном порядке).
- 2.3. Действующая редакция Соглашения является общедоступным документом, который всегда можно прочесть в сети Интернет на Сайте.
- 2.4. Пользователь принимает, что Программа полноценно функционирует только при наличии у него подключения к сети Интернет.
- 2.5. При использовании Программы Пользователь обязуется соблюдать Соглашение, со всеми его неотъемлемыми частями, а также действующее законодательство РФ, международные соглашения.
- 2.6. При обращении к Правообладателю по вопросам технической поддержки или вопросам, связанным с выданными лицензиями, Пользователь обязан указать наименование своей организации, наименование Программы, тариф, реквизиты договора и другие детали,

относящиеся к существу вопроса, в противном случае, Правообладатель имеет право оставить сообщение без ответа. При этом Пользователю рекомендуется использовать соответствующие адреса электронной почты Правообладателя, указанные в реквизитах Соглашения, – отдельно по вопросам технической поддержки и по общим вопросам.

- 2.7. Пользователь не имеет права передавать свои права, в том числе выдавать sublicense на использование Программы третьим лицам.
- 2.8. Правообладатель без согласования с Пользователем вправе привлекать третьих лиц для исполнения обязательств по Соглашению, оставаясь ответственным за их действия перед Пользователем.
- 2.9. Пользователь обязуется своевременно и самостоятельно ознакомиться с действующей редакцией Соглашения. В случае несогласия Пользователя с действующей редакцией Соглашения, он обязан прекратить использование Программы.
- 2.10. Пользователь обязуется не использовать возможные ошибки программной части с целью получения преимущества в работе Программы перед другими Пользователями. Лицензиат и (или) подконтрольные ему Пользователи обязуются незамедлительно сообщать обо всех выявленных ими ошибках Программы Правообладателю по адресу электронной почты для вопросов технической поддержки, указанному в реквизитах Соглашения.
- 2.11. Пользователь и Лицензиат несут ответственность за правомерность использования Программы Пользователем на его устройстве, и обязаны самостоятельно предпринимать меры, обеспечивающие правомерность и безопасность использования Программы на стороне подконтрольных им устройств.
- 2.12. Правообладатель не отвечает за возможную потерю или порчу данных, а также другие последствия любого характера, которые могут произойти из-за нарушения Пользователем Соглашения.
- 2.13. Пользователь осознает и согласен с тем, что он должен самостоятельно оценивать все риски, связанные с использованием Программы, включая оценку надежности, полноты или полезности информации, размещенной в Программе.
- 2.14. Лицензиат имеет возможность получить доступ к Программе одним из следующих способов:
  - 2.14.1. Открыв Сайт на своем устройстве и успешно пройдя процедуру аутентификации на Сайте с помощью полученных ранее учетных данных.
- 2.15. Используя Программу Пользователь соглашается получать электронные рассылки, в том числе уведомления Правообладателя по указанным Пользователем в Программе средствам коммуникации.
- 2.16. Любая персональная информация, загружаемая Пользователем в Программу, воспринимается Правообладателем «как есть» и не подлежит предварительной проверке на предмет достоверности. Бремя ответственности перед Правообладателем за

достоверность предоставленной в Программе информации несет Лицензиат, а перед Лицензиатом – подконтрольный ему Пользователь, непосредственно представивший и (или) загрузивший информацию. Обработка персональной информации Пользователя регламентируется в неотъемлемой части Соглашения – «Политике конфиденциальности», действующая редакция которой всегда доступна для скачивания по ссылке – <https://служба-поддержки.рф/site/about>.

- 2.17. Правообладатель имеет право приостановить работу Программы на время технических регламентных работ либо на время устранения технических неполадок в работе Программы, указанное время не входит во время использования Программы и Правообладателем не компенсируется.

### **3. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ**

- 3.1. Правообладатель предоставляет Пользователю простую неисключительную лицензию на использование Программы с учетом доступного функционала, согласно выбранному и оплаченному Лицензиатом тарифу в рамках отдельного лицензионного договора, заключенного с Правообладателем или с его дистрибьютором, а Пользователь обязуется использовать Программу в рамках Соглашения с учетом договоренностей Правообладателя или его дистрибьютора с Лицензиатом.
- 3.2. Срок разрешенного использования Программы Пользователем равен сроку, согласованному Правообладателем или его дистрибьютором и Лицензиатом в рамках лицензионного договора. Как правило, этот срок не может быть менее 12 (двенадцати) месяцев. О начале и окончании срока использования Программы, согласованного и оплаченного Лицензиатом, Пользователь получит соответствующие уведомления в Панели управления и (или) по его адресу электронной почты.
- 3.3. Территория использования Программы – РФ.

### **4. ПРЕДЕЛЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПРОГРАММЫ**

- 4.1. Доступ к Программе осуществляется удаленно посредством интернет-сайта, доступного в сети по уникальному доменному имени Сайта.
- 4.2. Простая неисключительная лицензия, передаваемая в рамках Соглашения Пользователю, подразумевает использование Программы в рамках Соглашения в соответствии с оплаченным Лицензиатом тарифом, с учетом ее назначения и возможностей, подробнее о которых можно прочесть на странице Сайта – <https://служба-поддержки.рф/site/about>. Дополнительные условия использования Программы определяются тарифом, оплаченным Лицензиатом. В любом случае, при наличии противоречий в функциональных особенностях работы Программы, Пользователю необходимо обратиться за разъяснениями к Правообладателю и (или)

дистрибьютору и (или) Лицензиату прежде чем начинать использовать Программу способом, прямо не указанном в Соглашении и (или) вытекающем из его положений.

- 4.3. Доступ к Панели управления Пользователь получает после успешной аутентификации на Сайте с помощью выданных учетных данных.
- 4.4. При использовании Программы Пользователь вправе:
  - 4.4.1. Запускать и эксплуатировать Программу на 1 (одном) персональном компьютере или аналогичном устройстве, со всеми ее обновлениями, в соответствии с ее назначением и функциональными возможностями;
  - 4.4.2. Осуществлять иные действия, необходимые для того, чтобы Программа функционировала в ходе ее использования по назначению;
- 4.5. Пользователю запрещено:
  - 4.5.1. Хранить, самостоятельно устанавливать или использовать копию Программы за пределами допустимых в соответствии с Соглашением и (или) действующим законодательством РФ ограничений;
  - 4.5.2. Распространять Программу любыми способами;
  - 4.5.3. Передавать предоставленное ему право использовать Программу третьим лицам;
  - 4.5.4. Предоставлять третьим лицам доступ к Программе любыми способами;
  - 4.5.5. Предоставлять сублицензии;
  - 4.5.6. Создавать любое программное обеспечение, продукты и сервисы с использованием Программы и входящих в ее состав иных объектов интеллектуальной собственности;
  - 4.5.7. Модифицировать и перерабатывать Программу и входящие в ее состав иные объекты интеллектуальной собственности любыми способами и в любых целях, кроме случаев, предусмотренных законодательством РФ;
  - 4.5.8. Удалять или изменять в Программе любую информацию о правах Правообладателя на нее.
- 4.6. Правообладатель не отбирает данные Пользователей для целей, не связанных с использованием Программы в рамках Соглашения. Любая информация, сообщенная Пользователем через интерфейс Программы, служит исключительно для использования Программы по ее прямому назначению, а также с целью информирования Пользователя в соответствии с условиями Соглашения.
- 4.7. Программа в рамках своего функционала рассылает Пользователям сообщения посредством электронной почты и (или) Бота. Программа рассылает Пользователю уведомления о критических обновлениях, перерывах в функционировании Программы, новых функциях Программы.
- 4.8. Пользователь понимает и принимает, что Правообладатель не несет никакой ответственности за всю информацию, размещенную в Программе. Пользователь полностью отвечает за всю информацию, которую он загружает, передает или

каким-либо другим способом делает доступной с помощью Программы. Загружая информацию и (или) данные в Программе, Пользователь разрешает Правообладателю загружать, хранить, передавать такую информацию на своих серверах.

- 4.9. Правообладатель имеет право в одностороннем порядке и без предварительного уведомления Пользователя изменять интерфейс Программы с целью улучшения ее потребительских качеств и функциональных возможностей.

## **5. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ**

- 5.1. Пользователь понимает и соглашается с тем, что Программа предоставляется «как есть» и что Правообладатель не несет ответственности ни за какие задержки, сбои, неверную или несвоевременную доставку, удаление или несохранность какой-либо пользовательской персональной и иной информации.
- 5.2. Ответственность Правообладателя за работоспособность Программы наступает только при наличии в его действиях прямой, доказанной документально подтвержденной вины.
- 5.3. Пользователь соглашается с тем, что Программа соответствует его требованиям на момент принятия Соглашения и будет соответствовать им впоследствии, результаты, которые могут быть получены с использованием Программы, будут точными и надежными и могут использоваться для каких-либо целей или в каком-либо качестве (например, для установления и (или) подтверждения каких-либо фактов).
- 5.4. Ни при каких обстоятельствах Правообладатель или его представители не несут ответственность перед Пользователем или перед любыми третьими лицами за любой косвенный, случайный, неумышленный ущерб, включая упущенную выгоду или потерянные данные, вред чести, достоинству или деловой репутации, вызванный в связи с использованием Программы, его содержимого или иных материалов, к которым Пользователь или иные лица получили доступ, даже если Правообладатель предупреждал или указывал на возможность такого вреда.
- 5.5. Правообладатель не несет ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение своих обязательств по Соглашению вследствие сбоев в телекоммуникационных и энергетических сетях, действий вредоносных программ, а также недобросовестных действий третьих лиц, направленных на несанкционированный доступ и (или) выведение из строя программного и (или) аппаратного комплекса Программы.
- 5.6. Правообладатель не несет ответственности за работоспособность Программы в случаях, когда действия Пользователя (намеренные или ненамеренные), такие как настройка своего сайта, сервера, установка блокировок по IP-адресам Программы и т.д., препятствуют корректному функционированию Программы.

5.7. Правообладатель, ни при каких обстоятельствах не несет за противоправные действия Пользователя, направленные на нарушение законодательства РФ. Правообладатель предоставляет возможность использовать Программу, но не контролирует все действия Пользователя, а в случае нарушения Соглашения и (или) законодательства РФ Пользователем, Правообладатель по заявлению потерпевшей стороны может только оказать содействие в привлечении к ответственности виновного лица.

## **6. ПРОСТАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ ПОДПИСЬ**

- 6.1. Любые действия Пользователя с использованием своего логина и пароля к Панели управления (ключ электронной подписи) или адреса его электронной почты, подтверждает факт формирования простой электронной подписи непосредственно Пользователем.
- 6.2. Любые электронные сообщения с использованием простой электронной подписи, признаются равнозначными подписанным собственноручной подписью Пользователя и позволяют достоверно установить, что они исходят от конкретного Пользователя.
- 6.3. Пользователь обязуется соблюдать конфиденциальность своей электронной подписи (не передавать свои логин и пароль от Панели управления и (или) электронной почты) и несет полную ответственность за ее сохранность и индивидуальное использование, самостоятельно выбирая способ их хранения и ограничения к ней доступа.
- 6.4. В случае несанкционированного доступа к простой электронной подписи Пользователя, ее утраты или раскрытия третьим лицам Пользователь обязан незамедлительно прекратить использование Программы и сообщить об этом Правообладателю любым доступным ему способом.

## **7. ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНАЯ СОБСТВЕННОСТЬ В СОСТАВЕ ПРОГРАММЫ**

- 7.1. Любая информация и данные на Сайте и в Программе, включая элементы дизайна, текст, графические изображения, иллюстрации, видео, программы для ЭВМ, базы данных, и другие результаты интеллектуальной деятельности, изначально опубликованные в Программе, являются результатами интеллектуальной деятельности Правообладателя или, на которые он имеет соответствующие разрешения.
- 7.2. Пользователю предоставляется личное неисключительное и непередаваемое право использовать программное обеспечение Программы, на своем устройстве, в соответствии с действующим на период использования тарифом, при условии, что ни сам Пользователь, ни любые иные лица при содействии с его стороны не будут:
  - копировать или изменять программное обеспечение;
  - создавать программы, производные от программного обеспечения;
  - проникать в программное обеспечение с целью получения кодов программ;
  - нарушать права третьих лиц;

-осуществлять продажу, уступку, сдачу в аренду, передачу третьим лицам в любой иной форме прав в отношении программного обеспечения, предоставленных Лицензиату по Соглашению;

-модифицировать исходный код, в том числе с целью получения несанкционированного доступа к нему.

- 7.3. Претензии со стороны третьих лиц к Правообладателю по факту нарушения любых имущественных и личных неимущественных прав авторов и правообладателей, в связи с незаконным размещением объектов интеллектуальной собственности в Программе направляются Правообладателю. Заявление подается уполномоченным лицом, к заявлению прикладывается копия документа (в письменной или электронной форме), подтверждающего его полномочия.
- 7.4. В случае обнаружения неполноты сведений, неточностей или ошибок в заявлении Правообладатель направляет заявителю в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента получения заявления уведомление об уточнении представленных сведений. Указанное уведомление может быть направлено заявителю однократно. В течение 24 (двадцати четырех) часов с момента получения уведомления, заявитель принимает меры, направленные на восполнение недостающих сведений, устранение неточностей и ошибок и др., и направляет Правообладателю уточненные сведения.
- 7.5. В течение 24 (двадцати четырех) часов с момента получения заявления или уточненных заявителем сведений (в случае направления заявителю уведомления) Правообладатель удаляет со страниц Сайта и (или) из Программы объекты интеллектуальной собственности, права на которые были нарушены.
- 7.6. При наличии у Правообладателя доказательств, подтверждающих правомерность размещения в Программе информации, содержащей объект авторских и (или) смежных прав, Правообладатель вправе не принимать меры по удалению такой информации по заявлению, и направить заявителю соответствующее уведомление с приложением указанных доказательств.

## **8. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**

- 8.1. В случае обнаружения нарушения Соглашения и (или) действующего законодательства РФ, и (или) норм международного права, и (или) норм страны пребывания (жительства) Лицензиата, лицо, выявившее факт нарушения, обязуется немедленно сообщить о нарушении Правообладателю по электронной почте. Правообладатель рассматривает сообщения о нарушениях (за исключением сообщений о нарушениях авторских прав), в течение 30 (тридцати) дней с момента их поступления. Правообладатель в ходе рассмотрения сообщения о нарушении вправе запросить у обратившегося с жалобой

Пользователя информацию, копии документов, подтверждающие или опровергающие вину в нарушении.

- 8.2. При возникновении спорной ситуации относительно прав доступа к своей учетной записи в Программе, лицу, претендующему на право использования Программы необходимо направить Правообладателю по электронной почте соответствующее заявление, с приобщением доказательств прав доступа к своей учетной записи в Программе.
- 8.3. Заявление о праве на учетную запись рассматривается Правообладателем в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента его получения, при этом срок рассмотрения пролонгируется, в случае если Правообладатель запросит дополнительные сведения/документы/доказательства у обратившегося с заявлением о праве доступа к своей учетной записи в Программе Пользователя на срок предоставления заявителем таких сведений/документов/доказательств.
- 8.4. В случае поступления заявления о праве доступа к учетной записи Пользователя в Программе, зарегистрированного по информации Лицензиата, Правообладатель в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения заявления уведомляет Лицензиата по электронной почте.
- 8.5. При наличии достаточных оснований полагать, что заявитель является законным обладателем доступа к своей учетной записи в Программе, Правообладатель передает ему необходимые права и новые учетные данные после рассмотрения его заявления, а в противном случае уведомляет по электронной почте об отказе в передаче прав доступа к учетной записи в Программе Пользователя.
- 8.6. Правообладатель не отвечает за неверное решение о передаче прав доступа к учетной записи Пользователя в Программе, принятое на основе подложных документов и доказательств, представленных соответствующим заявителем.
- 8.7. В любом случае Лицензиат вправе в судебном порядке оспорить решение Правообладателя, однако, соглашается с тем, что при обращении в суд он не вправе взыскивать какие-либо убытки с Правообладателя, за исключением случаев, когда будет доказано, что Правообладатель знал и(или) должен был знать о неправомерном поведении заявителя, повлекшем передачу прав доступа к учетной записи Пользователя в Программе.
- 8.8. К отношениям между Пользователями, возникающим в связи с использованием Программы, подлежит применению право Российской Федерации. Акцепт Соглашения иностранным Пользователем означает, что текст Соглашения ему понятен и в переводе он не нуждается. В случае необходимости в переводе иностранные Пользователи обязуются осуществить такой перевод на нужный язык своими силами и за свой счет. При разночтениях между русскоязычной и иностранной версии Соглашения, приоритет возникает у русскоязычной версии.

8.9. Споры, возникающие в связи с использованием Программы, подлежат рассмотрению в суде только после соблюдения досудебного претензионного порядка, срок ответа на претензию – 20 (двадцать) календарных дней. Не нашедшие разрешения в досудебном порядке споры передаются на рассмотрение в суд по месту нахождения Правообладателя.

## **9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 9.1. Правообладатель имеет право в любое время и в одностороннем порядке вносить изменения в Соглашение. При внесении изменений в актуальной редакции указывается дата последнего обновления. Новая редакция Соглашения вступает в силу с момента ее размещения на страницах Программы, если иное не предусмотрено новой редакцией Соглашения.
- 9.2. Правообладатель имеет право в одностороннем внесудебном порядке расторгнуть Соглашение, в случае нарушения Пользователем любого из положений Соглашения. О реализации указанного права, Правообладателю достаточно направить Пользователю соответствующее уведомление в электронной форме.
- 9.3. Признание какого-либо положения Соглашения недействительным не влечет за собой недействительность остальных положений Соглашения и всего Соглашения в целом.

## **10. РЕКВИЗИТЫ ПРАВООБЛАДАТЕЛЯ**

Общество с ограниченной ответственностью «ЛЭВЛ 7»

ОГРН 1154632007518

ИНН 4632206388

КПП 780601001

Юридический адрес: 195027, Санкт-Петербург, вн. тер. г. муниципальный округ  
Большая Охта, Магнитогорская ул., д. 51, литера Е, помещ. 1-Н, офис 503.

Адреса электронной почты:

по вопросам технической поддержки: [help@level-soft.ru](mailto:help@level-soft.ru)

по общим вопросам: [info@level-soft.ru](mailto:info@level-soft.ru)