

Описание лицензионной политики ООО «Монк Диджитал Лаб»

1. Понятия и общие сведения

Лицензионная политика выступает в роли инструмента операционализации стратегии управления интеллектуальной собственностью и является совокупностью конкретных правил и методов, определяющих деятельность организации по реализации стратегии управления интеллектуальной собственностью.

Лицензионная политика устанавливает условия лицензирования для Конечных пользователей (Лицензиатов/Сублицензиатов) (срок действия Лицензий, объем Лицензий, ограничения в использовании, ценовая политика).

Введение

ООО «Монк Диджитал Лаб» разрабатывает и поставляет инновационные решения для управления процессами безопасности и автоматизации бизнес-процессов. Настоящее описание лицензионной политики устанавливает общие принципы и условия использования программного обеспечения Monq, включая порядок лицензирования, виды предоставляемых Лицензий, технические аспекты работы с продуктом, а также правила предоставления технической поддержки и обновлений.

Основные термины и определения

Интеллектуальная собственность / Контент — результаты интеллектуальной деятельности в объективной форме, которым предоставляется правовая охрана законодательством РФ.

Программное обеспечение Monq (Система, Программа, Monq) – Программная платформа сбора, интеллектуального анализа данных и управления процессами «Monq». Рег. номер в Едином реестре российского ПО: 7269 (Приказ Минкомсвязи России от 30.10.2020 №567)

Правообладатель – ООО «Монк Диджитал Лаб», ИНН 7730253840, КПП 773001001, обладающее исключительным правом на Программу.

Лицензионный ключ – средство защиты исключительных прав, представляющее собой создаваемую Правообладателем комбинацию символов, с помощью которой производится активация, разрешается запуск и использование Программы по функциональному назначению на Оборудовании в соответствии с условиями приобретенной Лицензии.

Лицензиар – лицо, предоставляющее своему контрагенту (Лицензиату) Лицензию на использование своих прав в определенных пределах.

Лицензиат – юридическое лицо, индивидуальный предприниматель или иное лицо, осуществляющее предпринимательскую деятельность в соответствии с действующим законодательством страны, резидентом которой он является, и которому предоставлена Лицензия и Лицензионный ключ.

Клиент – физическое лицо, индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, которое приобретает Лицензию на использование Monq.

Лицензия – совокупность прав, определяющая качественные, количественные, временные и иные характеристики и условия использования Программы, предоставляемой Конечному пользователю на условиях простой (неисключительной) Лицензии. Все версии Программы подпадают под условия лицензии, полученной Конечным пользователем на законных основаниях.

Комьюнити-версия лицензии (Комьюнити, Community) – бесплатная версия on-premise-Лицензии, предназначенная для некоммерческого использования, имеющая ограничения по функционалу (см. п.4.2).

Конфигурационная единица (КЕ) – любой объект ИТ-инфраструктуры, который принимает участие в правилах расчета статуса или здоровья ИТ-инфраструктуры на основе поступающих в систему данных.

Обработчик автоматизации (ОБ) – ИТ-агент (runner), предназначенный для запуска и автоматического выполнения процессов и синхронизаций со сторонними системами. Несколько одновременно работающих обработчиков позволяют распределять активные процессы по отдельным потокам автоматизации.

Максимальный объем принимаемых данных в сутки – параметр лицензирования, в рамках которого фиксируется максимальный объем сырых данных, поступающих в систему в течение суток

Конечный пользователь (Пользователь) – любое физическое лицо, индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, которые приобрели/получили/используют Программу на законном основании (в том числе работники Лицензиата или иного законного приобретателя Лицензии).

Профессиональные сервисы – право на получение услуги, предоставляемое Вендором в форме сертификата, и предоставляющее право на привлечение экспертов Вендора для выполнения работ, таких как проектирование системы, внедрение, настройка и пусконаладка, техническое обслуживание, аналитическая поддержка, приоритизация доработок, вендорский надзор и др.

Техническая поддержка – мероприятия, осуществляемые ООО «Монк Диджитал Лаб» в установленных им пределах и объемах для обеспечения функционирования Программы, включая информационно-консультационную поддержку Пользователей по вопросам использования Программы.

Инсталляция Программы – процесс установки и настройки Программы на Оборудовании с целью последующего использования Программы на условиях Лицензии.

Доменное имя – имя, устанавливаемое при прохождении процедуры Активации Программы, позволяющее обеспечивать защиту от несанкционированного использования Лицензии. Смена доменного имени возможна только при очередной Активации Программы, по истечении действия текущего Лицензионного ключа. Использование Программы с Доменным именем отличным от указанного в процессе Активации Программы является нарушением исключительных прав и равносильно нелегальному использованию Программы .

Активация Программы – действие, направленное на регистрацию Программы на Лицензиата или иного законного приобретателя Лицензии, осуществляемое в порядке, предусмотренном Лицензией соответствующего типа.

Оборудование – компьютерное оборудование (ЭВМ), соответствующее системным требованиям, определенным в технической документации на Программу, и позволяющее

надлежащим образом использовать Программы по их функциональному назначению на условиях Лицензии.

Обновление – версия Программы, предоставляемая лицу, правомерно использующему Программу на условиях Лицензии в соответствии с заключенным таким лицом договором, устраняющая ошибки, улучшающая функциональность, добавляющая новые возможности и повышающая стабильность и отказоустойчивость Программы (например, с X.1 на X.2, с X.2 на ... X.N).

Переход на новую версию – вид Лицензии, позволяющий разово обновить устаревшую версию Программы на более актуальную новую (например, с X.0 на Z.0) без действующего договора на Техническую поддержку. Техническая поддержка и доступ к последующим обновлениям не входит в состав такой Лицензии. Переход на новую версию не является самостоятельной Лицензией и может быть только дополнением к ранее приобретенной бессрочной Лицензии.

Гарантийное обслуживание – комплекс мероприятий, включающий в себя устранение проблем в работе Программы.

Договор – документ, на основании которого Правообладатель или иное лицо, имеющее соответствующие права, предоставили Лицензиату или иному законному приобретателю Лицензии Программу для ее использования на условиях Лицензии.

Тарифный план – совокупность ценовых условий, на которых предоставляется Лицензия.

2. Общие положения

- 2.1.** Настоящая лицензионная политика определяет условия и способы предоставления третьим лицам прав использования охраняемых результатов интеллектуальной деятельности (РИД), исключительные права на которые принадлежат Правообладателю.
- 2.2.** Настоящая Лицензионная политика предназначена служить соглашением, налагающим обязательства на все вовлеченные Стороны, а также средством официального уведомления всех Сторон о взаимоотношениях, возникающих в процессе предоставления права использования Программы.
- 2.3.** Настоящая Лицензионная политика вступает в силу с даты ее утверждения.
- 2.4.** Правообладатель не осуществляет какой-либо контроль за локальными системами Лицензиата и его деятельностью, в том числе правильностью его выводов или выводов Пользователей, сформированных в результате использования Программы.
- 2.5.** Настоящая Лицензионная политика не является публичной офертой.
- 2.6.** Актуальная версия Лицензионной политики размещена на сайте Лицензиара в сети Интернет по адресу: <https://mong.ru> (далее – «Сайт»)
- 2.7.** Все положения настоящей Лицензионной политики распространяются как на Программу в целом, так и на ее отдельные компоненты.
- 2.8.** Настоящая Лицензионная политика распространяет свое действие непосредственно в момент начала использования Программы и действует на протяжении всего срока ее правомерного использования Лицензиатом/Конечным пользователем в пределах срока действия исключительных прав на нее при условии надлежащего соблюдения

условий настоящей Лицензионной политики, в соответствии с Лицензией и Договором.

- 2.9.** Лицензиар предоставляет Лицензиату/Конечному пользователю право использования Программы на территории Российской Федерации на условиях и в порядке, предусмотренных настоящей Лицензионной политикой, Лицензией и Договором.
- 2.10.** Факт присоединения к настоящей Лицензионной политике означает полное принятие ее условий и всех приложений к ней.
- 2.11.** Сторона, присоединившаяся к настоящей Лицензионной политике, основывается на достоверности, актуальности и полноте следующих сведений:
- имеет все необходимые полномочия;
 - не существует никаких других, зависящих от нее, правовых препятствий для присоединения к настоящей Лицензионной политике.
- 2.12.** Настоящим Лицензиат/Конечный пользователь соглашается с тем, что внесение изменений (дополнений) в настоящую Лицензионную политику, включая (если применимо) приложения к ней, осуществляется Лицензиаром в одностороннем порядке, в соответствии с п. 11.1. настоящей политики.
- 2.13.** Вопросы, не урегулированные подробно в Лицензионной политике, регулируются законодательством Российской Федерации и принятыми Правообладателем внутренними документами, а также лицензионными и иными договорами с партнерами Правообладателя и Лицензиатами.

3. Право собственности и авторские права

Все права на программное обеспечение Monq, включая интеллектуальную собственность, патенты, торговые марки и авторские права, принадлежат Правообладателю. Лицензиаты приобретают лишь право использования Программы в соответствии с условиями данной Лицензионной политики Лицензией и Договором.

4. Порядок лицензирования

4.1. Типы лицензий

Лицензиар предлагает два основных типа Лицензий:

4.1.1. On-premise Лицензия (включая комьюнити-версию):

- Предоставляется право на установку и эксплуатацию Программы на серверных мощностях Клиента.
- Включает возможность самостоятельного управления инфраструктурой и данными.
- Подходит для Клиентов, предпочитающих локальные решения и имеющих собственные ресурсы для развертывания и обслуживания Программы.

4.1.2. SaaS-Лицензия (Software as a Service):

- Доступ к Программе предоставляется через облачные сервисы Monq.
- Управление инфраструктурой и обслуживание Программы осуществляется Правообладателем.

4.2. Описание On-premise Лицензий

Описание типов и характеристик On-premise Лицензий представлено в Таблице 1.

Таблица 1. Описание типов и характеристик On-premise Лицензий

Тип On-premise Лицензии	Для частного использования (Community)	Для коммерческого использования		
		Core	Business	Enterprise
Лицензия				
Тип Лицензии	Бессрочная, On-premise	Бессрочная или срочная, On-premise		
Объект лицензирования	Домен	Максимальный объем принимаемых данных в сутки	1 KE и Максимальный объем принимаемых данных в сутки	
Лицензионные ограничения	Не для коммерческого использования	Без ограничений		
Количество ОБ	1	Не применимо	Предоставляется пропорционально приобретенному количеству KE ¹	
Специальные стартовые пакеты для новых клиентов	Нет	Да, пакеты Starter Pack		
Специальные условия для государственных и образовательных учреждений	Нет	Да, прямая скидка 20%		
Инфраструктурный мониторинг				
Количество объектов мониторинга	Не применимо	Не применимо	В соответствии с приобретенным количеством KE	
Прямой инфраструктурный мониторинг (серверы, сети, СХД)	Не применимо	Не применимо		Да
Мониторинг логов и приложений				
Модуль сбора логов и метрик	Да	Да		
Преобразование логов и событий в метрики	Да	Да		
Максимальный объем принимаемых данных в сутки	50 ГБ/сут	Согласно лицензии / В соответствии с приобретенным объемом		
Период хранения	Настраиваемый	Настраиваемый		
Синтетический мониторинг (Web/API)	Не применимо	Не применимо		Да
APM (Application Performance Management)				
Сбор и анализ трейсов ²	Не применимо	Не применимо		Да
Зонтичный мониторинг				
Количество источников данных	Без ограничений	Без ограничений		

¹ - Для пользователей лицензий с лимитированным количеством KE бесплатно предоставляются ОБ из расчета 1 ОБ на каждые 500 KE (Конфигурационных единиц), но не более 100 ОБ в общей сложности;

Для пользователей с безлимитными пакетами лицензий по KE бесплатно предоставляется 100 ОБ.

² - Запланировано к выходу в рамках развития Monq 9

Ресурсно-сервисная модель	Не применимо	Не применимо	Да
Модели здоровья сервисов	Не применимо	Не применимо	Да
Анализ первопричин деградации здоровья (Root-Cause)	Не применимо	Не применимо	Да
Автоматизация			
Модуль «Автоматизация и обработка данных»	Да	Да	
Количество сценариев автоматизации	Без ограничений	Без ограничений	
Количество запусков в день	Без ограничений	Без ограничений	
Low-code инструмент автоматизации	Да	Да	
No-code автоматизация (алерты, скрипты)	Да	Да	
Прогнозирование поведения метрических рядов	Да	Да	
Многопоточная автоматизация и обработка данных	Не применимо	Да	
Корреляция и дедупликация событий и логов в сигналы (AIOps)	Не применимо	Не применимо	Да
Платформа			
Модуль «Платформа»	Да	Да	
CMDB и ресурсно-сервисная модель	Не применимо	Не применимо	Да
Интеграция с системами аутентификации (OAuth 2.0, Open ID)	Нет	Да	
Интеграция со службой каталогов (LDAP)	Да	Да	
Сбор и анализ логов, метрик, событий	Да	Да	
Количество пользователей	10	Без ограничений	
Ролевая модель и разграничение прав доступа	Да	Да	
Количество РГ	Без ограничений	Без ограничений	
Маркетплейс контент-паков	Нет	Да	
Интеграция с внешними системами (API)	Да	Да	
Отчеты	Не применимо	Не применимо	Да
Поддержка			
Комьюнити-поддержка	Да	Да	
Пакеты поддержки вендора (8x5/24x7)	Нет	В соответствии с выбранным пакетом поддержки	
Пакеты профессионального сервиса	Нет	Да	

4.2.1. Изменение параметров лицензирования при обновлении версий

4.2.1.1. Особенности обновления до версии 8.0.0

Начиная с версии 8.0.0 для On-premise Лицензий вводится новый параметр лицензирования — ОБ.

Для действующих клиентов с активным пакетом технической поддержки, при обновлении до версии 8.0.0 и выше предусмотрены следующие условия:

- Для пользователей лицензий с лимитированным количеством КЕ бесплатно предоставляются ОБ из расчета 1 ОБ на каждые 2 000 КЕ (Конфигурационных единиц), но не более 100 ОБ в общей сложности;
- Для пользователей с безлимитными пакетами лицензий по КЕ бесплатно предоставляется 100 ОБ.

Данные условия применяются в рамках обновления и не требуют дополнительных согласований для действующих клиентов.

4.2.1.2. Особенности обновления до версии 9.0.0

Начиная с версии 9.0.0 для On-premise Лицензий вводится новый параметр лицензирования — Максимальный объем принимаемых данных в сутки.

Для действующих клиентов с активным пакетом технической поддержки, при обновлении до версии 9.0.0 и выше будет предоставлен бесплатный лимит по данному показателю, исходя из расчета, определяемого от действующего количества КЕ и ОБ.

Расчет осуществляется в соответствии с Таблицей 2.

Итоговый размер лимита для пользователя определяется как сумма показателей: Предоставляемый лимит принимаемых данных от КЕ (ГБ/сут) и Предоставляемый лимит принимаемых данных от ОБ (ГБ/сут).

Таблица 2. Расчет максимального количества принимаемых данных в сутки для действующих клиентов

Текущее количество КЕ		Предоставляемый лимит принимаемых данных от КЕ (ГБ/сут)	Текущее количество ОБ		Предоставляемый лимит принимаемых данных от ОБ (ГБ/сут)
от	до		от	до	
0	1 000	10	1	3	10
1 001	3 000	20	4	6	20
3 001	5 000	30	7	12	50
5 001	10 000	50	13	21	70
10 001	20 000	100	22	33	100
20 001	30 000	200	34	60	200
30 001	50 000	350	61	Безлимит	300
50 001	70 000	500			
700 001	Безлимит	700			

Для новых клиентов лимит собираемых данных будет определяться в соответствии с выбранным тарифным планом.

4.3. Описание SaaS-Лицензий

Описание типов и характеристик SaaS-Лицензий представлено в Таблице 3.

Таблица 3. Описание типов и характеристик SaaS-Лицензий

Качественные характеристики		
Лицензия		
Тип Лицензии	Срочная, в соответствии с выбранным Тарифным планом	
Объект лицензирования	Тарифный план	
Ограничения	Без ограничений	
Бесплатный тестовый период	1 мес	
Включено часов профессиональных сервисов, при одновременной оплате за:	1 мес.	2 часа
	3 мес.	5 часов
	6 мес.	10 часов
	12 мес.	18 часов
Инфраструктурный мониторинг		
Количество узлов (КЕ)	В соответствии с выбранным тарифным планом	
Количество агентов	Без ограничений	
Объем принимаемых метрик в мес.	100 тыс. уникальных показателей	
Срок хранения метрик	90 дней	
Мониторинг логов и приложений		
Объем принимаемых событий и логов в мес.	300 GB	
Срок хранения событий и логов	90 дней	
Объем принимаемых метрик в мес.	100 тыс. уникальных показателей	
Количество синтетических проверок	Без ограничений	
Зонтичный мониторинг		
Количество источников данных	Без ограничений	
Корреляция и дедупликация	Без ограничений	

Ресурсно-сервисная модель	В соответствии с приобретенным количеством КЕ	
Анализ первопричин	Да	
Автоматизация		
Количество сценариев	Без ограничений	
Количество запусков в день	Без ограничений	
Low-code движок	Без ограничений	
No-code бизнес-процессы	Без ограничений	
Объем данных автоматизации	50 GB	
Срок хранения данных автоматизации	14 дней	
Платформа		
Количество ОБ	3	
Ролевая модель	Да	
Количество пользователей	Без ограничений	
Маркетплейс контент-паков	Да	
API	Без ограничений	
Шаблоны отчетов	Без ограничений	
Количество источников	Без ограничений	
CMDB	Да	
Поддержка		
Пакеты приоритетной поддержки	Да	
Включено часов профессиональных сервисов, при единовременной оплате за:	1 мес.	2 часа
	3 мес.	5 часов
	6 мес.	10 часов
	12 мес.	18 часов

5. Условия приобретения Лицензии

Лицензии на использование программного обеспечения Monq приобретаются путем заключения Договора с Лицензиаром или иным уполномоченным лицом. Договор определяет лицензионное вознаграждение за Лицензию, количество пользователей, сроки действия Лицензии и другие существенные параметры.

Приобретение Технической поддержки обязательно для On-premise Лицензий в первый год использования Программы для бессрочной версии и на весь период использования для Лицензий, ограниченных по времени действия. Для SaaS-Лицензии Техническая поддержка включена в тарифный план.

Минимальный пакет приобретения On-premise Лицензий – 1 000 КЕ.

5.1. Стоимость лицензии

Лицензионное вознаграждение за Лицензию зависит от следующих факторов:

- Тип Лицензии (On-premise или SaaS);
- Количество КЕ;
- Максимальный объем принимаемых данных в сутки;
- Количество ОБ;
- Срок действия Лицензии.

5.2. Срок действия лицензии

Для Лицензий, ограниченных по времени действия, Договор заключается на определенный период времени, указанный в таком Договоре. По окончании этого периода Лицензиат имеет возможность продлить Лицензию на новых условиях.

В случае истечения срока действия Лицензии, Программа перестает принимать и обрабатывать данные. При этом сохраняется возможность перехода на комьюнити-версию Лицензии (<https://mong.ru/download>), путем замены и активации соответствующего Лицензионного ключа.

Для бессрочных Лицензий Договор заключается без указания срока действия.

6. Условия использования Программы

6.1. Условия использования Программы и ограничения на использование

6.1.1. Использование Программы допускается исключительно в целях, определенных Лицензией и Договором.

6.1.2. Запрещается:

- Копирование, изменение или распространение Программы без письменного разрешения Правообладателя.
- Передача прав использования Программы без согласования с Правообладателем, если иное не предусмотрено Договором.
- Использование Программы для создания конкурирующих решений или для извлечения коммерческой выгоды, не предусмотренной Договором.

6.1.3. Возможность использования Программы по функциональному назначению неразрывно связана с наличием у Конечного пользователя правомерно полученного Лицензионного ключа. Лицензионный ключ не меняет характеристики первоначальной Лицензии.

6.1.4. Срок Активации Программы с помощью Лицензионного ключа составляет 60 календарных дней с момента его предоставления Конечному пользователю. В случае не Активации Программы в установленный для активации срок, Лицензионный ключ считается активированным автоматически.

6.1.5. Срок действия Лицензионного ключа составляет 365 календарных дней с момента Активации Программы. Для бессрочных Лицензий Лицензионный ключ на каждые очередные 365 календарных дней предоставляется в личном кабинете на Сайте, а также по соответствующему запросу.

В случае прекращения деятельности Правообладателя по любым основаниям, без перехода прав на Программы в результате правопреемства к другим лицам, Лицензионные ключи, выданные в отношении бессрочных Лицензий, продолжают действовать без ограничения по сроку.

7. Обязанности Лицензиата

7.1. Лицензиат обязуется:

- Соблюдать все условия Лицензии, Договора и настоящей Лицензионной политики.
- Использовать Программу строго в соответствии с его назначением и техническими требованиями.

- Своевременно оплачивать лицензионное вознаграждение и продлевать Лицензию при необходимости.
- Незамедлительно сообщать Правообладателю о любых нарушениях исключительных, авторских прав или иных проблемных ситуациях, связанных с использованием Программы.

8. Ограниченная гарантия

Правообладатель гарантирует, что Программа соответствует заявленным характеристикам и функциональным возможностям на момент передачи Лицензии. Однако не дает гарантий относительно совместимости Программы с другими программами для ЭВМ или системами, а также не несет ответственности за возможные сбои или проблемы, вызванные действиями третьих лиц или внешними факторами.

9. Техническая поддержка и обновление

9.1. Техническая поддержка

Техническая поддержка оказывается на основании приобретенного сертификата на техническую поддержку или договора на Техническую поддержку.

В течение срока действия сертификата или договора на Техническую поддержку, Лицензиар предоставляет техническую поддержку Пользователям Программы. Поддержка включает:

- Приём и обработка обращений
- Предоставление консультаций по использованию Программы в соответствии с документацией.
- Анализ проблем в работе Программы и предоставление рекомендаций по их устранению в соответствии с документацией.
- Возможность Обновления Программы до актуальной версии.

Поддержка оказывается через специализированные каналы связи, указанные в Договоре.

9.2. Обновления и улучшения

Лицензиаты имеют право получать регулярные обновления Программы, содержащие исправления ошибок, улучшения функционала и новые возможности. Обновления предоставляются в течение всего срока действия сертификата на техническую поддержку.

9.3. Условия и порядок продления технической поддержки

9.3.1. Начало очередного Периода поддержки

Очередной Период поддержки начинается строго с момента окончания предыдущего оплаченного Периода поддержки, независимо от даты оплаты и подписания документов на его продление, при отсутствии иного соглашения между Лицензиаром и Лицензиатом.

9.3.2. Льготный период продления

Лицензиату предоставляется льготный период для продления технической поддержки продолжительностью тридцать (30) календарных дней с даты окончания

предыдущего оплаченного Периода поддержки. Оплата технической поддержки в течение льготного периода не влечет применения каких-либо санкций, и срок действия поддержки считается непрерывным с даты окончания предыдущего Периода.

9.3.3. Восстановление поддержки после льготного периода

9.3.3.1. В случае, если техническая поддержка не была продлена в течение льготного периода, для ее последующего восстановления требуется уплата комиссии за восстановление технической поддержки

9.3.3.2. Комиссия за восстановление представляет собой санкцию за прерывание срока действия технической поддержки и устанавливается **в размере пятнадцати процентов (15%)** от действующей на момент восстановления стоимости годовой технической поддержки для всего восстанавливаемого лицензионного фонда.

Комиссия за восстановление включается в стоимость сертификата технической поддержки за предстоящий Период.

9.3.3.3. Восстановленная после льготного периода техническая поддержка считается действующей непрерывно с даты ее окончания, а очередной оплаченный Период поддержки начинается с даты, следующей за датой окончания последнего оплаченного Периода.

9.3.4. Прекращение права на восстановление поддержки

9.3.4.1. В случае, если с даты окончания последнего оплаченного Периода технической поддержки прошло более двенадцати (12) календарных месяцев, право на восстановление технической поддержки для соответствующего лицензионного фонда аннулируется, при отсутствии иного соглашения между Лицензиаром и Лицензиатом.

9.3.4.2. Для возможности дальнейшего оказания технической поддержки Лицензиат обязан приобрести новые лицензии на актуальную на тот момент версию Программного обеспечения по действующим на момент приобретения ценам и на условиях Лицензиара. Приобретение новых лицензий не восстанавливает действие технической поддержки для лицензий, приобретенных ранее.

9.3.5. Последствия отсутствия технической поддержки

На протяжении всего периода, в течение которого техническая поддержка не будет оказываться (включая льготный период и период просрочки), Лицензиат утрачивает право на:

- получение регулярных обновлений, новых версий и выпусков (upgrades/updates) Программного обеспечения Monq;
- получение обновлений Программы, содержащие исправления ошибок (patches/hotfixes);
- доступ к услугам технического консультирования и помощи в соответствии с уровнями поддержки;
- иные возможности, предусмотренные Регламентом технической поддержки.

9.4. Гарантийная поддержка

Гарантийная поддержка предоставляется сроком на 1 год с момента приобретения Лицензии.

Гарантийная поддержка не предоставляет возможности осуществлять Переход на новую версию. Обращения принимаются по единому электронному адресу гарантийной поддержки Правообладателя: support@monq.ru

10. Ответственность сторон

10.1. Ответственность за нарушение условий

Лицензиат несет полную ответственность за соблюдение всех условий Лицензии, Договора и настоящей Лицензионной политики. В случае нарушения этих условий Лицензиар вправе приостановить действие Лицензии до устранения нарушений либо расторгнуть Договор в одностороннем порядке.

10.2. Отказ от ответственности

Лицензиар не несет ответственности за любой ущерб, причиненный Лицензиату или третьим лицам вследствие использования Программы, за исключением случаев, прямо предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

11. Заключительные положения

11.1. Изменение условий

Лицензиар оставляет за собой право изменять настоящую Лицензионную политику. Любые изменения будут опубликованы на официальном сайте Правообладателя и вступят в силу с момента их размещения.

11.2. Разрешение споров

Споры, возникающие в связи с использованием Программы, должны решаться путем переговоров. Если стороны не достигнут согласия, спор передается на рассмотрение в Арбитражный суд г. Москвы в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

11.3. Приоритет Договора

В случае противоречия настоящей Лицензионной политики с условиями Договора, положения Договора имеют преимущественную силу для Сторон.