



ПРОГРАММНЫЙ КОМПЛЕКС «SALT.BOX ENTERPRISE»

Версия 0.0.1

Положение о гарантийной поддержке

Листов: 15

Дата: 15.12.2025

СОДЕРЖАНИЕ

1	Общие сведения	3
2	Термины и определения	3
3	Порядок приобретения Гарантийной поддержки	5
4	Порядок получения Гарантийной поддержки	5
4.1	Каналы приема заявок.....	5
4.2	Типы Заявок.....	6
4.3	Порядок обращения в СТП.....	6
5	Уровни Гарантийной поддержки ПК	8
6	Приоритеты Заявок	10
7	Дополнительные условия	12

Организация	ООО «ДТ-Софт»	Положение о гарантийной поддержке	Страница	2
Дата созд.	15.12.2025		Страниц	15

1 Общие сведения

Настоящее Положение о гарантийной поддержке программы для ЭВМ «Программный комплекс «Salt.Box Enterprise»» (далее – «Положение») устанавливает единый для всех Пользователей Программного комплекса «Salt.Box Enterprise» порядок оказания и условия получения гарантийной поддержке Программного комплекса «Salt.Box Enterprise».

2 Термины и определения

Salt.Box, Программный комплекс, ПК	программа для ЭВМ «Программный комплекс «Salt.Box Enterprise»» (Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ № 2025689694, дата государственной регистрации в Реестре программ для ЭВМ 29 октября 2025 г.)
Salt.Box Bridge	компонент Salt.Box, устанавливаемый на серверах Salt Master, предназначен для подключения серверов Salt Master к ПК с целью масштабирования решения
Salt Master	серверный компонент Системы управления конфигурациями Salt-Stack, подключаемый к ПК с помощью компонента Salt.Box Bridge. Через серверы Salt Master ПК осуществляет управление программными конфигурациями Клиентов ПК
Salt Minion, Клиент ПК	клиентский компонент Системы управления конфигурациями SaltStack – программа, обеспечивающая подключение клиентского устройства к ПК
База знаний	раздел с публичной информацией о ПК на официальном сайте и/или дополнительном информационном ресурсе Правообладателя, содержащий дополнительную информацию о ПК, включающий инструкции, руководства по настройке, эксплуатации, работе с ПК. Адрес базы знаний: https://saltbox.pro/ru/docs/intro/
Время реакции	период времени от регистрации Заявки в СТП до подтверждения о начале работы по нему. Время реакции зависит от приоритета Заявки и Уровня гарантийной поддержки, доступного Пользователю на основании соответствующей Лицензии
Документация на ПК	Документы «Руководство по установке и эксплуатации», «Руководство администратора», инструкции по эксплуатации ПК, размещённые на официальном сайте Правообладателя обращение Пользователя в СТП за получением услуг по Гарантийной поддержке Заявка подлежит регистрации и обработке СТП в соответствии с уровнем ГП, доступным Пользователю на основании соответствующей Лицензии
Клиентское устройство, Управляемое устройство	физический или виртуальный компьютер/ сервер, на котором установлен и используется Клиент ПК
Конфигурация ПК	состав подсистем ПК, развёртываемых на аппаратной или виртуальной платформе поддерживаемой архитектуры и в конфигурации, соответствующей условиям Лицензии
Лицензия	право использования ПК на условиях простой (неисключительной) лицензии в объеме и способами, предусмотренными лицензионным договором между Правообладателем и Пользователем

Организация	ООО «ДТ-Софт»	Положение о гарантийной поддержке	Страница	3
Дата созд.	15.12.2025		Страниц	15

Модификация	внесение любых изменений в ПК, выполняемое иными лицами, нежели Правообладатель
Обновление	пакет программного обеспечения, предназначенный для модификации ПК в целях исправления ошибок в ПК и (или) улучшения его функциональных возможностей
Партнёр	организация, имеющая право на оказание услуг по Гарантийной поддержке ПК (1-я и (или) 2-я линии), на основании договора с Правообладателем
ПО	Программное обеспечение
Пользователь	юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, правомочно владеющий ПК и обладающий правом на получение услуг по Гарантийной поддержке ПК
Портал ТП	система, поддерживаемая Правообладателем или его Партнёром, предназначенная для приёма и обработки обращений Пользователей в СТП за получением услуг по Гарантийной поддержке. Адрес Портала ТП: https://portal.salt-box.ru/extranet/
Правообладатель	Общество с ограниченной ответственностью «ДТ-Софт», являющееся разработчиком и обладателем исключительных прав на ПК
Расширение Salt.Box	Модуль или подсистема, расширяющая функциональность ПК, имеющая собственный стандартизованный для ПК API
Сайт	официальный сайт Правообладателя в Интернете: https://salt-box.ru/
Сервер ПК	физический или виртуальный сервер, на котором установлен ПК
СТП	структурное подразделение Правообладателя и (или) его полномочных представителей (партнёров), обеспечивающее предоставление услуг по Гарантийной поддержке
Гарантийная поддержка, ГП	<p>предоставляемая Правообладателем поддержка по инцидентам, а также информационно-справочная поддержка по вопросам функционирования ПК, в том числе рекомендации, консультации по установке, базовой настройке, обновлению ПК и осуществление иных действий, связанных с использованием ПК, и предусмотренные Положением.</p> <p>Гарантийная поддержка ПК осуществляется на основании соответствующей лицензии</p>
Уровень гарантийной поддержки	набор параметров Гарантийной поддержки, включающий в себя, в соответствии с Положением, перечень допустимых категорий вопросов, время и каналы приема Заявок
Центр управления	<p>набор компонентов ПК в составе: ядра ПК, подсистемы единого входа, подсистемы аутентификации и авторизации, расширений Salt.Box (при наличии), компонентов общего назначения (веб-приложение, API-шлюз, прокси-сервер).</p> <p>В состав Центра управления не входит компонент Salt.Box Bridge, устанавливаемый на подключаемые к ПК сервера Salt Master</p>

Организация	ООО «ДТ-Софт»	<i>Положение о гарантийной поддержке</i>	Страница	4
Дата созд.	15.12.2025		Страниц	15

3 Порядок приобретения Гарантийной поддержки

Гарантийная поддержка уровня Стандартный регулируется сроком действия права на получение обновлений на ПО в рамках соответствующей лицензии на ПК и включена в её стоимость.

Для приобретения Гарантийной поддержки уровня Расширенный необходимо обратиться по адресу электронной почты sales@dt-software.ru.

Подробнее об уровнях Гарантийной поддержки см. раздел 5 «Уровни Гарантийной поддержки ПК».

4 Порядок получения Гарантийной поддержки

Основанием для предоставления Гарантийной поддержки является наличие действующего права на получение обновлений на ПО.

Срок действия Гарантийной поддержки исчисляется с даты отгрузки лицензии на право получения обновлений, если иное не предусмотрено лицензионным договором.

Для продолжения получения Гарантийной поддержки после окончания срока действия в соответствии с лицензионным договором, Пользователю необходимо приобрести лицензию на право получения обновлений на новый срок.

Право Пользователя на Гарантийную поддержку распространяется исключительно на ПО, используемое на основании действующего лицензионного договора, в соответствии с количеством экземпляров ПО, его Конфигурацией, иными характеристиками, указанными в лицензионном договоре.

Объём и уровень Гарантийной поддержки, предоставляемой на основании соответствующей лицензии на право получения обновлений, не могут быть заменены на иной объём и уровень Гарантийной поддержки в течение срока действия лицензии на право получения обновлений.

Приём и регистрация Заявок Пользователей ПО, обработка Заявок, а также взаимодействие с сотрудниками СТП и предоставление сведений о ходе работы над Заявкой, осуществляются посредством Портала ТП.

Вся переписка по Заявке ведется на Портале ТП.

4.1 Каналы приема заявок

Для получения услуги поддержки необходимо создать Заявку. Доступные каналы и время приема Заявок:

Канал	Время приема Заявок	Комментарий
Портал ТП	24x7	Предпочтительный канал для взаимодействия с ГП
Телефонная линия	24x7	Дополнительный, только для ГП уровня Расширенный

Организация	ООО «ДТ-Софт»	Положение о гарантийной поддержке	Страница	5
Дата созд.	15.12.2025		Страниц	15

4.2 Типы Заявок

СТП принимает любые обращения Пользователя, но разделяет их на следующие типы заявок:

- **Административная.** Данный тип обращений используется для управления учетными записями пользователя и пользователей, которых он / она представляет.
- **Информационная.** Такие заявки используются для запроса документации, процедур, бюллетеней и прочих материалов, имеющих отношение к ПК.
- **Сервисная.** Нереактивные услуги, которые могут являться частью контрактного пакета услуг.
- **Инцидент.** Инцидентом называют незапланированное прерывание услуги (функционал ПК) или ее качества.
- **Расширение функционала.** Обращения Пользователя с предложениями о добавлении или расширении существующего функционала ПК.

4.3 Порядок обращения в СТП

Перед подачей Заявки в СТП Пользователю необходимо удостовериться, что используется актуальная версия ПК, и изучить доступную информацию по возникшему вопросу в Документации на ПК, а также воспользоваться поиском необходимой информации в Базе знаний. В Заявке должна быть предоставлена информация, максимально полно описывающая возникшую проблему.

При обращении Пользователь должен подготовить и сообщить следующие идентификационные данные:

1. Учетная запись Пользователя в личном кабинете Портала ТП (Логин). Только для сценария обращения по Телефону
2. Наименование и версию ПК;
3. наименование, организации, от имени которой выступает Пользователь;
4. ФИО, должность контактного лица.

Для регистрации Заявки Пользователю необходимо сообщить следующую информацию (например, для Инцидента):

1. **Тема** (обобщенное, краткое, но емкое описание проблемы в одном предложении).
2. **Описание (должно опираться на факты и отвечать на следующие вопросы):**
 - Что произошло и какие симптомы говорят о существовании проблемы?
 - Что известно о триггере проблемы? Какие события происходили или действия выполнялись непосредственно перед первыми симптомами проявления проблемы?

Организация	ООО «ДТ-Софт»	Положение о гарантийной поддержке	Страница	6
Дата созд.	15.12.2025		Страниц	15

- Когда начали наблюдаться первые симптомы (дата и точное время)? Проверить, синхронизовано ли время на проблемных устройствах и устройствах, с которых снимается диагностическая информация, с источником синхронизации времени (NTP)?
 - Как эта проблема влияет на работу или бизнес организации;
3. **Приоритет:** необходимо правильно выбрать приоритет проблемы в соответствии с определениями приоритетов СТП (см. раздел 6 «Приоритеты »).
Выбор более высокого приоритета, когда проблема не соответствует определению, может привести к обоснованному и обоюдному пересмотру приоритета СТП.
 4. **Версия ПО:** необходимо указать версию и редакцию ПК, в которой возникает проблема.
 5. **Файлы:** требуется загрузить файлы, которые подтверждают описанные симптомы и которые могут быть полезны в решении задачи (файлы журналов, конфигурационные файлы, снимки экрана и т. п.).

Каждой Заявке присваивается уникальный идентификатор (номер).

Пользователю может быть отказано в обработке Заявки по следующим причинам:

- отсутствие действующей лицензии на право получения обновлений (в том числе в связи с истечением срока действия лицензии);
- окончание срока действия лицензионного договора;
- Пользователь требует предоставления услуг, не соответствующих условиям Уровня гарантийной поддержки, доступного ему в соответствии с действующей лицензией на право получения обновлений;
- Пользователем нарушены правила установки ПК и (или) условия Лицензии, либо ПК эксплуатируется в конфигурации, отличной от поддерживаемой;
- не представляется возможным повторить описанную проблему на аналогичной конфигурации оборудования, и Пользователь не имеет возможности предоставить доступ к серверу или рабочей станции, на которой возникла проблема;
- у Пользователя не установлены актуальные обновления ПК, а на стенде ПК с актуальными версиями компонентов проблема не воспроизводится;
- Пользователь не предоставил полную информацию для решения проблемы;
- вопрос задан некорректно или обсуждение вопроса проводится неконструктивно;
- в Заявке используются оскорбления или неуважительные высказывания в любой форме;
- Заявка вызвана неполадками аппаратного обеспечения Пользователя или ПО третьих сторон.

Заявки в СТП обрабатываются в порядке их поступления и в соответствии с контрактными SLA. Вне очереди могут обрабатываться Заявки с высоким уровнем критичности, требующие экстренного вмешательства или консультации сотрудников СТП. К таким обращениям могут быть отнесены вопросы восстановления работоспособности ПК или отдельного компонента ПК.

Организация	ООО «ДТ-Софт»	<i>Положение о гарантийной поддержке</i>	Страница	7
Дата созд.	15.12.2025		Страниц	15

Время решения Заявки не гарантируется. Время решения зависит от уровня критичности Заявки, сложности возникшей проблемы и необходимости передачи вопроса в подразделение Правообладателя, ответственное за разработку ПК.

Вопросы, которые не могут быть решены с использованием существующих функциональных возможностей ПК, передаются для изучения и возможного решения в подразделение Правообладателя, ответственное за разработку ПК, с целью разработки и выпуска обновления ПК. В случае положительного решения, срок выпуска обновления определяется в процессе диагностики проблемы и в соответствии с общим планом разработки ПК.

Если в процессе работы над Заявкой сотрудник СТП установит, что проблема, описанная в Заявке, связана с функционированием стороннего ПО, то Пользователю будет рекомендовано обратиться в службу технической поддержки разработчика соответствующего стороннего ПО.

Правообладатель имеет право контролировать соблюдение Пользователем требований, перечисленных в Положении, запрашивая отчёт об использовании ПК.

ВАЖНО!

При взаимодействии с сотрудниками СТП необходимо соблюдать нормы делового общения. Категорически не допускается использование нецензурной лексики, оскорблений или неуважительных высказываний в любой форме.

В случае нарушения норм общения сотрудник СТП вправе прекратить оказание услуги и закрыть Заявку как не подлежащей разрешению.

5 Уровни Гарантийной поддержки ПК

Таблица 1 – Уровни Гарантийной поддержки ПК

№	Параметры	Уровни гарантийной поддержки	
		Стандартный	Расширенный
Количество установок Salt.Box			
1.	Управляемые клиентские устройства (Salt Minion)	Неограниченно	Неограниченно
2.	Серверы Salt.Box (Центр управления, Salt Master)	1	1
Прием и обработка Заявок			
3.	Каналы приёма Заявок	Портал ТП	Портал ТП, телефон
4.	Режим регистрации Заявок	24x7	24x7
5.	Режим обработки Заявок	Рабочие дни с 09:00 до 18:00 (МСК)	24x7
6.	Выделенный инженер	—	Рабочие дни с 09:00 до 18:00 (МСК)

7.	Время реакции (не более) ¹		
	Критический	4 рабочих часа	2 рабочих часа
	Высокий	8 рабочих часов	4 рабочих часа
	Средний	12 рабочих часов	6 рабочих часов
	Низкий	16 рабочих часов	8 рабочих часов
Доступы и обновления			
8.	Доступ к обновлениям ПК ²	+	+
9.	Возможность перехода (обновления) на новую версию ПК	+	+
10.	База знаний	—	+
11.	Личный кабинет	+	+
12.	Доступ к репозиториям с шаблонами задач и автоматизаций	+	+
Консультации и решение проблем			
13.	Консультации по установке, настройке, обновлению ПК, в рамках Документации на ПК	+	+
14.	Моделирование проблемных ситуаций на тестовом стенде СТП (при наличии технической возможности и пошаговой инструкции по воспроизведению)	+	+
15.	Консультации по функционированию ПО в гетерогенной среде	—	+
16.	Удаленное устранение неполадок ³	—	+

¹ См. раздел 6 «Приоритеты»

² Обновление компонентов ПК в рамках репозитория пакетов текущей версии ПК. Адрес репозитория: <https://dev.saltbox.pro/saltbox/saltbox-compose>

³ Подключение инженера СТП к стенду Пользователя для диагностики и формирования рекомендаций по решению Заявки.

Организация	ООО «ДТ-Софт»	<i>Положение о гарантийной поддержке</i>	Страница	9
Дата созд.	15.12.2025		Страниц	15

17.	Выезд на площадку Пользователя ⁴	—	—
18.	Аудит инсталляции ⁵	—	—
19.	Оптимизация производительности ⁶	—	—
20.	Выполнение перехода на новую версию силами СТП	—	—
21.	Создание шаблонов задач, процессов автоматизации и выполнение интеграций со сторонними ПО ⁷	—	—

6 Приоритеты Заявок

Таблица 2 – Приоритеты Заявок

Приоритет	Описание	Примеры
Критический	<p>Инцидент, приводящий к невозможности или существенному ограничению возможности осуществлять ключевые бизнес-процессы Пользователя, связанные с полной или частичной неработоспособностью ПК.</p> <p>Работа над такими Заявками осуществляется в стандартное рабочее время в рабочие дни, для решения необходимы соответствующие ресурсы и внимание как со стороны Правообладателя, так и со стороны Пользователя.</p>	<p>Ошибка ПК, при которой ПК неработоспособен. Полное прекращение работы ПК.</p> <p>Проблема блокирует выполнение ключевых бизнес-процессов Пользователя при выполнении регулярных операций.</p> <p>Альтернативные пути выполнения бизнес-процессов отсутствуют.</p> <p>Возможность восстановления из резервной копии отсутствует.</p>

⁴ Выезд представителя СТП на площадку Пользователя. Продолжительность посещения не может превышать 5 (пять) рабочих дней. Предоставляется один раз за календарный год.

⁵ Аудит инсталляции Salt.Box с последующим описанием практических рекомендаций по улучшению производительности инсталляции, использованию наилучших практик и получению максимальной эффективности от решения. Услуга предоставляется один раз за календарный год как с выездом на площадку Пользователя, так и в дистанционном режиме инженерами СТП. Решение о выезде принимается инженерами СТП самостоятельно.

⁶ Включает в себя аудит пользовательской инсталляции Salt.Box. Услуга предоставляется один раз за календарный год как с выездом на площадку Пользователя, так и в дистанционном режиме инженерами СТП. Решение о выезде принимается инженерами СТП самостоятельно.

⁷ Расчет часов осуществляется в зависимости от программных продуктов и инфраструктуры Пользователя, а также наличия на них соответствующей технической поддержки от производителя.

Организация	ООО «ДТ-Софт»	<i>Положение о гарантийной поддержке</i>	Страница	10
Дата созд.	15.12.2025		Страниц	15

Высокий	<p>Инцидент, приводящий к снижению эффективности выполнения бизнес-процессов Пользователя в связи с постоянной или периодической деградацией характеристик ПК.</p> <p>Работа над такими Заявками осуществляется в стандартное рабочее время в рабочие дни, для решения необходимы соответствующие ресурсы и внимание как со стороны Правообладателя, так и со стороны Пользователя.</p>	<p>Значительная потеря работоспособности ПК.</p> <p>Проблема блокирует выполнение бизнес-процессов Пользователя при выполнении регулярных операций.</p> <p>Альтернативные пути выполнения бизнес-процессов отсутствуют или требуют существенного увеличения трудозатрат.</p>
Средний	<p>Инцидент, не приводящий к снижению эффективности выполнения бизнес-процессов Пользователя в связи с периодической или временной деградацией характеристик ПК.</p> <p>Работа над такими Заявками осуществляется в стандартное рабочее время в рабочие дни.</p>	<p>Некритичные проблемы в работе системы, частичная потеря функциональности, которая не оказывает существенного влияния на работоспособность ПК.</p>
Низкий	<p>Иные Заявки, не подпадающие по значимости под описания других приоритетов.</p> <p>Работа над такими Заявками осуществляется в стандартное рабочее время в рабочие дни.</p>	<p>Влияние на бизнес-процессы Пользователя минимально или отсутствует.</p>

Приоритет Заявки задается Пользователем при регистрации Заявки через Портал ТП.

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 Заявок с приоритетом «Критический» (ошибка ПК, при которой ПК неработоспособен);
- не позднее 2 (двух) рабочих дней с даты получения такого запроса информации для Заявок с приоритетом «Высокий» (значительная потеря работоспособности ПК).

СТП оставляет за собой право в процессе работы над Заявкой изменять ее приоритет. В частности, СТП оставляет за собой право снизить приоритет Заявки, если:

- Пользователь не предоставил доступ к экземпляру ПК, установленному на своей площадке, или не предоставил достаточно данных для воспроизведения проблемы в течение 3 (трёх) календарных дней после запроса СТП;

Организация	ООО «ДТ-Софт»	Положение о гарантийной поддержке	Страница	11
Дата созд.	15.12.2025		Страниц	15

- рекомендации, предоставленные СТП, позволяют обеспечить работу ПК 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 Заявка не закрывается);
- выявился недостаточный уровень ознакомления Пользователя с Документацией на ПК, при этом проблема связана с использованием ПК с целями, не указанными в Документации на ПК;
- Пользователь не демонстрирует достаточной степени вовлеченности в процесс решения Заявки (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 Заявки снижается автоматически при отсутствии ответа Пользователя на запрос информации от СТП:

- через 3 (три) календарных дня по Заявке с приоритетом **«Критический»**;
- через 5 (пять) рабочих дней по Заявке с приоритетом **«Высокий»**;
- через 10 (десять) рабочих дней по Заявке с приоритетом **«Средний»**.

ВАЖНО:

Регистрация Заявки по неофициальным каналам связи (форма обратной связи на сайте, электронная почта, мессенджеры и др.) не предусмотрена данным Положением и внутренним регламентом СТП.

Срок автоматического закрытия Заявки, по которому Пользователь не проявляет активности, составляет 14 (четырнадцать) календарных дней.

7 Дополнительные условия

Правообладатель не несет ответственности за отказы ПК, связанные с работой аппаратных компонентов комплекса Пользователя, системного или прикладного программного обеспечения ЭВМ Пользователя.

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

СТП предоставляет консультации только по установке и настройке подсистем ПК (в рамках Документации на ПО), входящих в состав ПК.

При поступлении Заявки, содержащей описание нескольких проблем, она может быть разделена на несколько Заявок с разными приоритетами.

Организация	ООО «ДТ-Софт»	Положение о гарантийной поддержке	Страница	12
Дата созд.	15.12.2025		Страниц	15

Заявки на улучшение, модификацию, изменение ПК, не связанные с ошибками ПК, регистрируются СТП в целях информирования других подразделений Правообладателя. Сроки решения таких Заявок не сообщаются.

Правообладатель передаёт Заявку в профильный отдел для коммерческой и технической оценки реализуемости и целесообразности. Такая оценка, включая оценку возможных сроков реализации предложений, остаётся прерогативой Правообладателя ПК. В случае принятия положительного решения о реализации предложений доработка ПК производится в соответствии с общим планом разработки ПК в будущих обновлениях ПК. При принятии предложений к реализации Правообладатель может уведомить Пользователя о планах добавления функциональных возможностей в будущие обновления ПК и плановых сроках их выпуска.

При необходимости Правообладатель имеет право запросить следующую дополнительную информацию:

- о конфигурации аппаратного и программного обеспечения, периферийного оборудования, сети и др.;
- информацию и артефакты, необходимые для воспроизведения проблемы на стенде;
- файлы с диагностической информацией.

Правообладатель гарантирует конфиденциальность и невозможность передачи данных, предоставляемых Пользователем в рамках работы по Заявке, третьим лицам, и обязуется использовать эти данные исключительно для решения Заявки.

Решение Заявки по телефону во время обращения возможно, если для подготовки ответа не требуется дополнительное время и информация. Если по техническим причинам у Пользователя отсутствует возможность создать Заявку, то сотрудник СТП может создать Заявку от имени Пользователя. Срок подготовки ответа соответствует приоритету Заявки и Уровню технической поддержки. Если ответ предполагает передачу инструкции и (или) файлов, то они прикладываются к заведенной сотрудником СТП Заявке.

В рамках гарантийной поддержки Правообладатель не предоставляет консультации:

- по вопросам, относящимся к методологии разработки технического задания на внедрение ПК;
- по вопросам, относящимся к иной Конфигурации ПК (которая не указана в Лицензии);
- по вопросам, относящимся к программным продуктам других разработчиков;
- по вопросам, относящимся к аппаратному обеспечению;
- по вопросам, относящимся к виртуальным средам и системам виртуализации;
- по проблемам, связанным с работой каналов связи;
- по проектированию архитектуры вычислительных сетей;
- по вопросам настройки и обслуживания сетевых хранилищ данных (СХД);

Организация	ООО «ДТ-Софт»	Положение о гарантийной поддержке	Страница	13
Дата созд.	15.12.2025		Страниц	15

- по вопросам настройки и обслуживания служб каталогов: Microsoft Active Directory, FreeIPA, Samba DC (за исключением вопросов, описанных в Документации на ПК);
- по проектированию систем и политик защиты от потери или утечки данных;
- по проблемам, связанным с использованием ПО Wine;
- по разработке новых или адаптации существующих сценариев управления программными конфигурациями (при этом может быть предложено альтернативное решение с использованием имеющихся функциональных возможностей ПК).

В Гарантийную поддержку не включается:

- помощь в разработке программного обеспечения;
- внедрение и разработка правил или политик безопасности;
- непосредственная установка, конфигурирование и обновление ПК;
- системное администрирование ПК, работающего в штатном режиме;
- поиск, установка и тестирование работы драйверов для программно-аппаратного комплекса Пользователя;
- проверка работоспособности ПК и другие действия, описанные в Документации на ПК;
- восстановление полной или частичной работоспособности ПК при условии несоблюдения пользователем рекомендаций по настройке, указанных в Документации на ПК, а также в случае невыполнения Пользователем рекомендаций СТП;
- подготовка, перенос, восстановление данных и (или) резервных копий ПК;
- нагрузочное тестирование ПК;
- резервное копирование данных, очистка дисков и настройка ротации системных журналов;
- восстановление работоспособности ПК после вирусных атак, взлома и других противоправных действий третьих лиц;
- разъяснение, оценка действий третьих лиц;
- восстановление работоспособности ПК при наличии выявленных в ходе диагностики сбоев и (или) ситуаций нештатного использования аппаратных средств;
- поддержка предварительных версий или бета-версий ПК;
- выезд на место установки ПК для диагностики и устранения сбоев (все услуги оказываются в дистанционном режиме);
- обучение работе с ПК, индивидуальная настройка и интеграция с ПО сторонних производителей.

Правообладатель гарантирует, что предоставление Гарантийной поддержки будет осуществляться в полном соответствии с Положением.

Организация	ООО «ДТ-Софт»	Положение о гарантийной поддержке	Страница	14
Дата созд.	15.12.2025		Страниц	15

Пользователь соглашается с тем, что Заявка не подлежит обработке в случае несоответствия Заявки условиям Положения.

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.

Актуальная версия Положения о гарантийной поддержке доступна на сайте Правообладателя: <https://salt-box.ru/legal/> Правообладатель оставляет за собой право вносить изменения в Положение, в связи с чем Пользователь обязуется отслеживать его изменения на сайте Правообладателя.

Организация	ООО «ДТ-Софт»	Положение о гарантийной поддержке	Страница	15
Дата созд.	15.12.2025		Страниц	15