

ООО «Гларус Диджитал»

Платформа визуализации данных Glarus BI

ПОЛИТИКА ЛИЦЕНЗИРОВАНИЯ И ПОДДЕРЖКИ

программного продукта «Glarus BI»

Редакция от 18 июня 2026 г. *Публичная редакция*

Настоящая Политика лицензирования и поддержки (далее — «Политика») разъясняет и детализирует условия предоставления права использования платформы для создания дашбордов (визуализации данных) **Glarus BI** (далее — «Продукт»), а также состав и порядок оказания гарантийной и технической поддержки. Правообладателем Продукта и стороной, предоставляющей поддержку, является **ООО «Гларус Диджитал»** (далее — «Лицензиар», «Вендор»). Продукт зарегистрирован в реестре российского ПО (запись № 16417 от 30.01.2023; свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ № 2025662638 от 22.05.2025).

Политика опубликована для информирования клиентов (далее — «Лицензиат», «Заказчик») о порядке лицензирования и обслуживания Продукта. Политика не заменяет лицензионный договор, а конкретизирует его положения. **В случае расхождения между Политикой и подписанным сторонами лицензионным договором приоритет имеют условия договора.** Лицензиар вправе обновлять Политику; актуальная редакция размещается на сайте glarus-bi.ru.

1. Термины и определения

В Политике используются следующие термины:

- **Продукт (Glarus BI)** — платформа визуализации данных, право использования которой предоставляется по лицензии.
- **Инстанс (среда, сервер, контур)** — отдельная установка (развёртывание) дистрибутива Продукта на сервере или в среде Лицензиата. На каждый инстанс выдаётся отдельный лицензионный ключ.
- **Пользователь** — учётная запись, которой предоставлен доступ к Продукту в рамках одного инстанса, независимо от роли (администратор, аналитик, автор дашбордов, зритель и т. п.).
- **Гарантийная поддержка** — устранение ошибок (дефектов) функциональности Продукта и предоставление новых версий; включена в стоимость лицензии.
- **Техническая поддержка** — любые дополнительные услуги, выходящие за рамки гарантийной поддержки; оплачиваются отдельно.
- **Хеш-код (hash) сборки** — контрольная сумма дистрибутива конкретной сборки Продукта, однозначно её идентифицирующая.
- **Дамп базы метаданных** — выгрузка служебной базы данных Продукта, содержащей описание дашбордов, вопросов, моделей и настроек (без выгрузки самих данных источников).
- **Квалифицированный пользователь** — представитель Лицензиата, понимающий источник и существо проблемы и способный корректно её описать (поддержка «третьей линии»).

2. Лицензия на Продукт

2.1. Вид и срок лицензии

Лицензиату предоставляется **неисключительная годовая лицензия** на право использования Продукта. Срок действия права использования составляет **1 (один) год** и исчисляется с даты подписания лицензионного договора. По окончании оплаченного срока право использования прекращается; для продолжения работы лицензия продлевается на новый период.

Лицензия является неисключительной: Лицензиар сохраняет право выдавать лицензии другим лицам и распоряжаться исключительными правами на Продукт. Передача права использования третьим лицам (сублицензирование) допускается только при письменном согласии Лицензиара.

2.2. Стоимость лицензии

Стоимость лицензии составляет **7 375 (семь тысяч триста семьдесят пять) рублей за одного пользователя в год**. Цена не облагается НДС. В указанную стоимость уже входит гарантийная поддержка на весь оплаченный срок (см. раздел 4) — отдельной оплате она не подлежит.

Стоимость лицензии не зависит от того, обращался ли Лицензиат за поддержкой или нет, и от фактического объёма использования Продукта. Неиспользование Продукта не освобождает от оплаты и не даёт права на возврат вознаграждения за неиспользованный объём.

2.3. Как считаются пользователи

Тарифицируется любой пользователь независимо от роли. Для целей расчёта вознаграждения не имеет значения, является ли пользователь администратором, аналитиком, автором дашбордов или только просматривает их, — каждая учётная запись, имеющая доступ к Продукту, считается одним оплачиваемым пользователем.

Учитывается сумма пользователей по всем инстансам. Если Продукт развёрнут на нескольких инстансах (средах, серверах), оплате подлежит суммарное количество пользователей по всем инстансам. Лицензиат обязан сообщать Лицензиару распределение пользователей между инстансами; на каждый инстанс выдаётся отдельный ключ на соответствующее количество пользователей.

Доступ к нескольким инстансам считается отдельно. Если одному и тому же человеку требуется доступ к двум инстансам, это считается как **два пользователя** (по одному пользователю в каждом инстансе). Аналогично, доступ одного человека к N инстансам считается как N пользователей.

Передача учётных данных одного пользователя нескольким лицам не допускается. При выявлении такого факта Лицензиар вправе требовать оплаты в **двойном размере** за каждого фактического неоплаченного пользователя.

2.4. Минимальный пакет и изменение числа пользователей

Минимальный пакет пользователей составляет **10 (десять)**. Если фактическое число пользователей меньше десяти, вознаграждение рассчитывается исходя из 10 пользователей (минимальный размер вознаграждения).

Увеличение числа пользователей возможно шагом не менее 10 пользователей. При увеличении в течение срока действия лицензии доплата рассчитывается пропорционально количеству оставшихся дней, чтобы все пользователи имели единую дату окончания срока.

2.5. Сводка по лицензированию

Параметр	Значение
Тип лицензии	Неисключительная, годовая
Срок	1 год с даты подписания договора
Цена	7 375 ₽ за 1 пользователя в год (НДС не облагается)
Единица тарификации	Пользователь любой роли
Несколько инстансов	Считается сумма пользователей по всем инстансам
Доступ к 2 инстансам	Считается как 2 пользователя

Параметр	Значение
Минимальный пакет	10 пользователей
Бессрочная лицензия	Возможна по согласованию с Вендором (см. п. 2.6)
Что включено	Гарантийная поддержка и новые версии Продукта

2.6. Бессрочная лицензия (по согласованию с Вендором)

Предоставление бессрочной лицензии возможно по согласованию с Вендором. Бессрочная лицензия не является стандартным предложением; её условия (стоимость, а также состав и срок включённой гарантийной поддержки) согласуются сторонами индивидуально и фиксируются в договоре или дополнительном соглашении.

Бессрочная лицензия предоставляет право использования Продукта без ограничения срока, при этом **гарантийная поддержка по такой лицензии включена на ограниченный период**, согласованный при её приобретении. По истечении этого периода гарантийная поддержка и предоставление новых версий продлеваются на отдельных условиях.

3. Что включено в годовую лицензию

В стоимость годовой лицензии входит:

1. **Право использования Продукта** на оплаченное количество пользователей в течение года.
2. **Гарантийная поддержка** — устранение ошибок функциональности Продукта по обращениям квалифицированных пользователей (раздел 4).
3. **Предоставление новых версий Продукта**, официально опубликованных Лицензиаром на сайте glarus-bi.ru, в пределах оплаченного срока (раздел 5).

Всё, что прямо не отнесено к гарантийной поддержке, относится к **технической поддержке** и оплачивается отдельно (раздел 6). Перечень включённого является исчерпывающим: отсутствие в Политике или договоре прямого указания на услугу означает, что она в лицензию не входит.

4. Гарантийная поддержка

4.1. Назначение и уровень

Гарантийная поддержка — это устранение **ошибок (дефектов) функциональности самого Продукта**. Поддержка оказывается по модели «третьей линии»: обращения принимаются **только от квалифицированных пользователей** Лицензиата, понимающих источник и существо проблемы. Гарантийная поддержка действует на оплаченный срок лицензии (при сроке более года — в течение 1 года).

4.2. Канал и форма обращения

- **Канал — электронная почта.** Обращения направляются на адрес технической поддержки Лицензиара, указанный в договоре. Сообщения по иным каналам могут не рассматриваться.
- **Одно обращение — один баг.** Каждое обращение должно описывать ровно одну ошибку. Если выявлено несколько дефектов, по каждому оформляется отдельное обращение.
- **Описание ошибки.** Обращение должно содержать понятное описание проблемы и шагов её воспроизведения.

4.3. Что Лицензиат прикладывает к обращению

Для воспроизведения и устранения ошибки квалифицированный пользователь обязан приложить к обращению:

Материал	Назначение
Скриншот и/или видео ошибки	Фиксация проявления дефекта
Хеш-код (hash) сборки	Однозначная идентификация сборки, в которой воспроизводится ошибка
Дамп базы метаданных Продукта	Воспроизведение конфигурации (дашборды, вопросы, модели, настройки) на стороне разработчиков
Структура (схема) базы источника данных	Понимание модели данных, к которой подключён Продукт

Важно: сроки реакции и устранения (раздел 4.5) начинают течь только после получения Лицензиаром всех перечисленных материалов. До их предоставления сроки не текут.

4.4. Что Лицензиар предоставляет в результате

По итогам устранения ошибки Лицензиар передаёт Лицензиату **сборку Продукта с внесённым исправлением (баг-фиксом)**. Установка полученной сборки, проверка устранения ошибки на тестовом контуре и последующее обновление продуктивного контура выполняются Лицензиатом самостоятельно.

4.5. Сроки гарантийной поддержки (SLA)

Время взаимодействия и сроки устранения ошибок (в рабочих часах, рабочие дни 9:00–18:00 МСК):

Приоритет	Тип ошибки	Срок
Взаимодействие	Получение запросов, уточнение информации	Рабочие дни 9:00–18:00 МСК
Уровень 1	Недоступность Продукта или части функционала	24 рабочих часа
Уровень 2	Падение производительности Продукта	48 рабочих часов
Уровень 3	Влияние на удобство использования Продукта	64 рабочих часа

Сроки исчисляются с момента направления полного обращения (со всеми материалами по п. 4.3). Лицензиар обеспечивает соблюдение сроков не менее чем для 95 % обращений в течение календарного месяца. В исключительных случаях срок может быть в одностороннем порядке увеличен не более чем на 20 %, о чём Лицензиар уведомляет Лицензиата.

4.6. Границы гарантийной поддержки — что НЕ входит

Гарантийная поддержка ограничивается выдачей сборки с исправлением. В неё не входят какие-либо работы на стороне Лицензиата и иные сервисные действия. В частности, в гарантийную поддержку НЕ включены:

- проверка, диагностика или воспроизведение ошибки на инстансе (в инфраструктуре) Лицензиата — гарантийная поддержка оказывается исключительно на контуре Лицензиара;
- установка выданной сборки, обновление и миграция контуров Лицензиата;
- проверка совместимости и тестирование на данных и визуализациях Лицензиата;
- настройка, консультирование, обучение, доработка функциональности;
- разбор инцидентов, причина которых не в дефекте Продукта (см. п. 4.7);
- любые услуги из раздела 6 (Техническая поддержка).

Если Лицензиату требуется содействие в установке сборки, проверке исправления, обновлении контуров или иные работы на его стороне — такие работы выполняются в рамках платной технической поддержки (раздел 6).

4.7. Случаи, когда дефект не на стороне Продукта

Если в ходе разбора выяснится, что ошибка вызвана действиями Лицензиата и не связана с дефектами Продукта, работы по разбору такой ошибки оплачиваются Лицензиатом по тарифу технической поддержки (раздел 6). Гарантийная поддержка также не предоставляется, если: установлена не последняя версия Продукта и с момента выхода новой версии прошёл год и более; в Продукт внесены изменения, изменившие контрольную сумму дистрибутива; претензии связаны с обновлением продуктивного контура без предварительной проверки на тестовом контуре.

Лицензиар не гарантирует работоспособность стороннего ПО, используемого вместе с Продуктом. Продукт предоставляется «как есть».

5. Предоставление новых версий

В рамках гарантийной поддержки Лицензиат вправе требовать предоставления **дистрибутивов новых версий Продукта**, официально опубликованных Лицензиаром на сайте glarus-bi.ru, в пределах оплаченного срока.

Что входит: предоставление дистрибутива новой версии.

Что НЕ входит: тестирование новой версии на среде (данных, визуализациях) Лицензиата, установка и обновление контуров, миграция. Эти работы относятся к технической поддержке (раздел 6).

Перед обновлением продуктивного контура Лицензиат обязан самостоятельно протестировать новую версию на тестовой среде со своими данными и визуализациями. **При обновлении продуктивного контура без такого тестирования претензии по совместимости в рамках гарантийной поддержки не принимаются** (но могут быть решены в рамках платной технической поддержки).

6. Техническая поддержка (дополнительные услуги)

6.1. Общий принцип

Все услуги, не отнесённые к гарантийной поддержке, являются технической поддержкой и оплачиваются отдельно. Техническая поддержка предоставляется любым пользователям Продукта (не только квалифицированным), в рабочие дни с 9:00 до 18:00 по московскому времени.

6.2. Перечень услуг технической поддержки

К технической поддержке относятся, в частности, следующие услуги (перечень не является исчерпывающим):

- обучение пользователей работе с Продуктом;
- консультирование по вопросам функциональности Продукта;
- установка Продукта на мощностях (в инфраструктуре) Лицензиата;
- подключение источников данных к Продукту;
- создание визуализаций и дашбордов в Продукте;
- аудит визуализаций на предмет поиска ошибок в подсчёте показателей;
- разбор инцидентов в отчётах и в инфраструктуре, в том числе ошибок, причина которых не в дефекте Продукта;
- содействие в установке выданной сборки, проверке исправления, обновлении и миграции контуров;
- тестирование новых версий и сборок на среде, данных и визуализациях Лицензиата;
- доработка Продукта и внесение в него изменений под потребности Лицензиата;
- устройство хостинга Продукта;
- иные согласованные сторонами услуги, прямо не отнесённые к гарантийной поддержке.

Если в ходе оказания технической поддержки на средах Лицензиата создаются дополнительные пользователи Продукта, за них уплачивается лицензионное вознаграждение по ставке раздела 2.

6.3. Тарификация технической поддержки

Стоимость каждой услуги определяется по запросу и зависит от объёма конкретной услуги. Перед началом работ Лицензиар согласует с Лицензиатом объём, стоимость и условия; оплата счёта Лицензиата означает согласие с этими условиями.

Возможна тарификация в режиме **time & material** (по фактически затраченному времени и ресурсам). Базовая ставка для расчёта работ по технической поддержке, доработке и консультированию составляет **5 000 (пять тысяч) рублей за 1 человеко-час** (включая НДС 5 %). Итоговая стоимость отдельной услуги может быть согласована как фиксированная (по оценке объёма) либо рассчитана по факту в модели time & material.

Услуги технической поддержки оплачиваются авансом на основании счёта в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты его получения. По итогам месяца, в котором оказывались услуги, оформляется Акт оказанных услуг.

Гарантийная поддержка (в лицензии)	Техническая поддержка (отдельно)
Устранение дефектов Продукта Выдача сборки с баг-фиксом Предоставление новых версий	Установка, обновление, миграция Обучение, консультации, доработка Подключение данных, создание дашбордов Работы на контуре Лицензиата
Только на контуре Лицензиара	По запросу / time & material; 5 000 ₽/чел.-час

7. Прочие условия

- **Документооборот.** Обращения, согласования, счета и акты направляются по электронной почте по адресам, указанным в договоре; электронный документооборот имеет юридическую силу письменного.
- **Использование LLM-сервисов.** При оказании технической поддержки и иных услуг Лицензиар вправе использовать сторонние LLM-сервисы; условия и ограничения ответственности установлены договором.
- **Приоритет договора.** Политика носит разъяснительный характер. При расхождении с подписанным лицензионным договором применяются условия договора.

8. Контакты

Правообладатель	ООО «Гларус Диджитал»
ИНН / КПП	7724465370 / 772401001
ОГРН	1197746113608
Адрес	115304, г. Москва, ул. Ереванская, д. 26, корп. 1, кв. 2
Телефон	+7 (499) 350-00-39
E-mail	info@glarus-digital.ru
Сайт	glarus-bi.ru