

## Пользовательское соглашение

### 1. Преамбула. Общие положения

Общество с ограниченной ответственностью «ФорМакс» (ООО «ФМ», далее – **ФМ**), является правообладателем интернет-сайта <https://fonmix.ru> (далее – **Сайт**), администратором доменного имени Сайта и правообладателем программного обеспечения «FONMIX» и входящей в его состав Базы данных (далее – **плеер FONMIX**), а также мобильного приложения «FONMIX» (программа для ЭВМ) для функционирования плеера FONMIX на мобильных устройствах (под которыми понимаются смартфоны, планшеты и другие мобильные устройства) с операционной системой Android (далее – **Приложение**).

Настоящее Пользовательское соглашение является юридически обязательным соглашением между интернет-пользователем (Посетителем Сайта) и ФМ, на условиях которого ФМ предоставляет интернет-пользователю доступ к использованию Сайта и его функционала, плееру FONMIX и входящей в его состав Базе данных, а пользователям Приложения возможность использования плеера FONMIX через интерфейс Приложения.

Вам (интернет-пользователю) необходимо внимательно ознакомиться с условиями настоящего Пользовательского соглашения, которое является публичной офертой в соответствии со статьей 437 Гражданского кодекса Российской Федерации. Начиная использовать Сайт/его отдельные функции, либо пройдя процедуру регистрации, либо устанавливая Приложение на свое мобильное устройство, Вы считаетесь принявшим условия Пользовательского соглашения в полном объеме, без всяких оговорок и исключений. В случае несогласия с какими-либо из положений Пользовательского соглашения, Вы не вправе использовать Сайт и Приложение (Вам необходимо удалить свой аккаунт и/или покинуть Сайт и/или удалить Приложение).

Под **Лицензией** для целей настоящего Пользовательского соглашения понимается право использования на условиях простой (неисключительной) лицензии плеера FONMIX в рамках соответствующего Лицензионного пакета в соответствии с положениями статьи 1280 Гражданского кодекса РФ, включая воспроизведение плеера FONMIX путем его установки на устройство Пользователя, а также право использования на условиях простой (неисключительной) лицензии Базы данных в составе плеера FONMIX путём публичного исполнения на территории Объекта Пользователя подборок результатов интеллектуальной деятельности. Подробное описание плеера FONMIX, информация об условиях приобретения Лицензии, порядок оплаты и другая правовая информация содержится в [Лицензионном договоре](#).

Для целей настоящего Пользовательского соглашения, при использовании на условиях простой (неисключительной) Лицензии плеера FONMIX, используемые термины по тексту Пользовательского соглашения будут иметь следующее значение:

- **«Лицензионный договор»** - заключенный договор между ФМ и Лицензиатом, в соответствии со статьей 1235 Гражданского кодекса Российской Федерации, содержащий подробное описание плеера FONMIX, информацию об условиях приобретения Лицензии, порядке оплаты, а также другие сведения, в отношении Лицензии.
- **«Территория»** – территория, в пределах которой Лицензиат вправе использовать плеер FONMIX в соответствии с условиями Лицензионного договора. Сторонами согласовано, что Территорией является территория Объектов.
- **«База данных»** – сложный объект – база данных, являющаяся неотъемлемой частью плеера FONMIX, которая представляет собой совокупность подборок результатов интеллектуальной деятельности - РИД (музыкальные произведения, фонограммы, опубликованные в коммерческих целях, аудиовизуальные произведения и иные РИД), доступных для использования посредством ПО.
- **«Объекты»** – обособленные территории/ помещения, принадлежащие Лицензиату на праве собственности, аренды или ином вещном или обязательственном праве, на которых по условиям заключенного Лицензионного договора осуществляется использование плеера FONMIX.
- **«Лицензионный пакет»** - совокупность Тарифа и параметров Объекта, указанных Лицензиатом при заключении Лицензионного договора и отраженных в соответствующем приложении к Лицензионному договору. Каждому из Объектов в рамках Лицензионного договора соответствует свой Лицензионный пакет.

- «**Тариф**» - совокупность параметров предоставления доступа к плееру FONMIX в рамках соответствующего Лицензионного договора, описанных в разделе 6 настоящего Пользовательского соглашения.

- «**Правообладатель**» - лицо, обладающее исключительным правом на РИД, наименования которых включены в Базу данных, включая право на получение вознаграждения за исполнение и фонограмму, опубликованную в коммерческих целях, в случаях, когда законодательством допускается использование объектов смежных прав без разрешения правообладателей, но с обязательной выплатой вознаграждения.

- «**Отчетный период**» – под Отчетным периодом понимается календарный месяц.

- «**Акт приема-передачи**» – акт, составленный и подписанный уполномоченными представителями ФМ и Лицензиата, скрепленный печатями (при наличии печатей) сторон и удостоверяющий предоставление Лицензии Лицензиату в рамках заключенного Лицензионного договора. Форма Акта приема-передачи закрепляется в соответствующем приложении Лицензионному договору. Датой выполнения обязательств Лицензиаром по предоставлению Лицензии по Договору считается дата подписания Сторонами Акта приема-передачи.

- «**ОКУП**» - аккредитованные государством организации по управлению правами на коллективной основе.

В случае, если условия заключенного Лицензионного договора будут различаться с условиями настоящего Пользовательского соглашения, то приоритет имеют условия заключенного Лицензионного договора.

Предложение о заключении Лицензионного договора действует в течение срока, на протяжении которого Лицензионный договор в предлагаемой редакции является доступным на сайте <https://fonmix.ru>.

Использование Сайта, Приложения и плеера FONMIX также регулируется [Политикой конфиденциальности](#) и [Условиями использования cookies](#).

Интернет-пользователь, зашедший на Сайт, для целей настоящего Пользовательского соглашения именуется «**Посетителем Сайта**». Посетитель Сайта, внесший свои данные и получивший Логин и Пароль для входа в **Личный кабинет пользователя** именуется далее «**Пользователем**». В целях настоящего Пользовательского соглашения под Личным кабинетом пользователя понимается закрытая зона Сайта, доступ к которой предоставляется Пользователю через интерфейс Сайта с помощью уникального Логина и Пароля, а при наличии у Пользователя Приложения – через интерфейс Приложения с использованием специального лицензионного ключа - набора символов и чисел (далее - **Ключ**). Для получения доступа к функционалу плеера FONMIX посредством Приложения (входа в Приложение) Пользователю необходимо активировать Ключ, предоставленный ему в Личном кабинете пользователя.

ФМ приложит максимум усилий, но не гарантирует, что Сайт, Приложение и плеер FONMIX будут соответствовать требованиям и ожиданиям Пользователя, а также что Сайт, Приложение и плеер FONMIX будут предоставляться непрерывно, быстро, надежно и без ошибок. Пользователь использует Сайт и/или Приложение и плеер FONMIX на свой собственный риск, Сайт, Приложение и плеер FONMIX предоставляются «как есть», без каких-либо гарантий, прямо не оговоренных в настоящем Пользовательском соглашении.

ФМ не несет ответственности за любые виды убытков, произошедших вследствие использования Пользователем Сайта, Приложения и плеера FONMIX.

## 2. Права и обязанности ФМ

2.1. ФМ вправе изменить или дополнить данные условия в одностороннем порядке путем размещения новой редакции Пользовательского соглашения на Сайте. Новая редакция Пользовательского соглашения вступает в силу с момента ее размещения на Сайте.

2.2. Если Посетитель Сайта/Пользователь предоставляет недостоверную информацию или у ФМ есть основания полагать, что предоставленная Посетителем Сайта/Пользователем информация является неполной или недостоверной, ФМ имеет право запросить у данного Посетителя Сайта/Пользователя документы, подтверждающие достоверность внесенной информации.

2.3. ФМ вправе направлять Пользователям информационные сообщения. Пользователь, регистрируясь на Сайте, в соответствии с ч. 1 ст. 18 Федерального закона «О рекламе» дает свое согласие на получение сообщений рекламного характера. Пользователь вправе отказаться от получения сообщений рекламного характера путем использования соответствующего функционала.

### 3. Ответственность. Ограничение использования

- 3.1. Все действия, которые совершает Пользователь, введя на Сайте Логин и Пароль для входа в Личный кабинет пользователя и/или введя Ключ в Приложении, считаются действиями под учетной записью Пользователя. Пользователь самостоятельно несет ответственность за все действия (а также их последствия) в рамках или с использованием Сайта, Приложения и плеера FONMIX под учетной записью Пользователя, включая случаи добровольной передачи Пользователем данных для доступа к учетной записи Пользователя третьим лицам на любых условиях (в том числе по договорам или соглашениям). При этом все действия под учетной записью (с использованием Логина и Пароля или Ключа) Пользователя как на Сайте, так и в Приложении, считаются произведенными Пользователем.
- 3.2. Пользователь не вправе воспроизводить, повторять и копировать, продавать и перепродавать, а также использовать для каких-либо коммерческих целей какие-либо части Сайта, Приложения и плеера FONMIX (включая контент, доступный посредством плеера FONMIX).
- 3.3. Пользователь не вправе выдавать себя за другое лицо (в том числе представителя организации-пользователя) без достаточных на то прав.
- 3.4. Все объекты, доступные на Сайте, в Приложении и в плеере FONMIX, в том числе элементы дизайна, текст, графические изображения, иллюстрации, видео, программы для ЭВМ, базы данных, музыкальные произведения, звуки, фирменные наименования, коммерческие обозначения и другие объекты являются охраняемыми результатами интеллектуальной деятельности, использование которых без согласия правообладателя и без выплаты вознаграждения запрещено в соответствии с действующим законодательством РФ. Посетитель Сайта/Пользователь понимает, что использование любых результатов интеллектуальной с деятельности, размещенной на Сайте, в Приложении или включенной в плеер FONMIX без согласия правообладателя, полученного в установленном порядке, влечет ответственность, предусмотренную действующим гражданским законодательством.
- 3.5. Споры между Посетителем Сайта/Пользователем и ФМ подлежат рассмотрению в Арбитражном суде г. Москвы.
- 3.6. Пользователь обязуется не предоставлять доступ к плееру FONMIX третьим лицам.

### 4. Тестовый доступ

- 4.1. В период тестового доступа Пользователю предоставляется право тестирования функциональных возможностей плеера FONMIX. Обращаем внимание, что получение доступа не означает урегулирование вопросов правомерного использования результатов интеллектуальной деятельности - РИД (музыкальных произведений, исполнений, фонограмм, аудиовизуальных произведений и пр., а ФМ не делает отчислений правообладателям или ОКУП за использование Пользователем музыкальных произведений, входящих в состав подборок, образующих Базу данных в составе плеера FONMIX, во время Тестового доступа. В случае использования Пользователем указанных РИД каким-либо способом, Пользователь обязуется самостоятельно урегулировать вопрос использования данных РИД с правообладателями или ОКУП.
- 4.2. Для получения тестового доступа на Сайте необходимо:
  - 1) нажать на кнопку **«Получить тестовый доступ на 7 дней»**;
  - 2) заполнить предлагаемые поля формы;
  - 3) путем проставления знака **«V»** в чекбоксе дать следующее согласие:
    - на принятие условия Пользовательского соглашения;
    - на получение информационных и рекламных сообщений в соответствии с ФЗ «О связи» от 07.07.2003 № 126-ФЗ и ФЗ «О рекламе» от 13.03.2006 № 38-ФЗ;
    - на обработку персональных данных в соответствии с Политикой конфиденциальности и ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 № 152-ФЗ.
  - 4) нажать на кнопку **«Отправить»**.

Далее на указанный адрес электронной почты будет направлено письмо со ссылкой для подтверждения адреса. После перехода по ссылке, на указанный адрес будут отправлены Логин и Пароль для входа в Личный кабинет пользователя и получения тестового доступа к плееру FONMIX на 7 (семь) календарных дней. Пользователь может получить Тестовый доступ только один раз.

### 5. Процесс покупки Лицензии: Личный кабинет пользователя, получение и оплата счета

- 5.1. Для приобретения Лицензии необходимо осуществить следующие действия на Сайте:

- 1) нажать на кнопку **«Купить сейчас»**;
- 2) после перехода в раздел **«Тарифы»** нажать на кнопку **«Рассчитать»**;
- 3) заполнить предлагаемые поля формы, внося период озвучивания (срок предоставления Лицензии в рамках соответствующего Лицензионного пакета), данные об Объектах, Пользователе и другие необходимые сведения;
- 4) путем проставления знака **«V»** в чекбоксе дать следующее согласие:
  - на принятие условия Пользовательского соглашения;
  - на получение информационных и рекламных сообщений в соответствии с ФЗ «О связи» от 07.07.2003 № 126-ФЗ и ФЗ «О рекламе» от 13.03.2006 № 38-ФЗ;
  - на обработку персональных данных в соответствии с Политики конфиденциальности и ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 № 152-ФЗ.
- 5) нажать на кнопку **«Далее»**.
- 6) заполнить предлагаемые поля формы, выбрать подходящее решение;
- 7) путем проставления знака **«V»** в чекбоксе подтвердить следующее согласие:
  - на принятие условия Пользовательского соглашения;
  - на получение информационных и рекламных сообщений в соответствии с ФЗ «О связи» от 07.07.2003 № 126-ФЗ и ФЗ «О рекламе» от 13.03.2006 № 38-ФЗ;
  - на обработку персональных данных в соответствии с Политики конфиденциальности и ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 № 152-ФЗ.

После совершения указанных выше действий необходимо нажать на кнопку **«Рассчитать»**. Далее Пользователь получит итоговый размер лицензионного вознаграждения в рамках соответствующего Лицензионного пакета и возможность осуществить оплату с помощью банковской карты, выбрав поле **«Банковской карты»** и перейдя на страницу оплаты по соответствующей ссылке с Сайта, либо путем перечисления денежных средств на расчетный счет ФМ на основании счета, направленного после выбора поля **«Получить счет на оплату»** на указанный Пользователем адрес электронной почты.

При нажатии кнопки **«Оплатить»** Пользователь подтверждает, что согласен с условиями Лицензионного договора. После чего на указанный Пользователем адрес электронной почты будет направлен Логин и Пароль для входа в Личный кабинет пользователя, счет на оплату (в случае выбора поля **«Получить счет на оплату»**) и сформированный на основании введенных Пользователем данных Лицензионный договор. Далее для получения доступа к плееру FONMIX необходимо авторизоваться в Личном кабинете пользователя, оплатить полученный счет (если он не был оплачен с помощью банковской карты путем перехода в платежную систему с Сайта) и загрузить подписанный со своей стороны договор в Личный кабинет пользователя.

Нажатие кнопки **«Оплатить»** является моментом, определяющим момент завершения Посетителем Сайта процедуры запроса счета и согласия с размером лицензионного вознаграждения.

5.2. Для получения доступа к плееру FONMIX Посетитель Сайта обязуется предоставить достоверную и полную информацию о себе и организации, представителем которой он является, по вопросам, предлагаемым в форме регистрации, и поддерживать эту информацию в актуальном состоянии.

5.3. Персональная информация Пользователя, определенная Политикой конфиденциальности, хранится и обрабатывается ФМ в соответствии с условиями [Политики конфиденциальности](#).

## **6. Информация о Тарифах**

6.1. Информация о Тарифах размещена на Сайте в разделе **«Тарифы»**. Условиями лицензионного договора может быть предусмотрен иной Тариф, не предусмотренный разделом **«Тарифы»** на Сайте.

6.2. Стоимость права использования РИД и размер вознаграждения, подлежащего уплате за использование объектов смежных прав, не входит в стоимость Тарифов и рассчитывается отдельно.

6.3. В рамках акций, проводимых ФМ, стоимость предоставления доступа к плееру FONMIX по каждому из Тарифов может отличаться от указанной в Тарифах, что будет указано в соответствующем поле при заключении Лицензионного договора на Сайте.

6.4. По каждому из Тарифов Лицензия может быть предоставлена на следующие сроки:

- 3 месяца;
- 6 месяцев;

– 12 месяцев.

По окончании выбранного срока, Пользователь может продлить Лицензию на один из указанных выше сроков, выплатив соответствующий этому сроку размер лицензионного вознаграждения.

6.5. Стоимость Лицензии по каждому из Тарифов на каждый срок предоставления Лицензии фиксирована и изменению по инициативе Пользователя не подлежит. Лицензия не может быть предоставлена на срок, отличный от указанных выше, если это не указано в соответствующем поле при заключении Лицензионного договора на сайте <https://fonmix.ru>.

6.6. В случае проведения ФМ акций (мероприятий), направленных на продвижение функциональных возможностей плеера FONMIX, порядок проведения таких акций (мероприятий), сроки их реализации и иные необходимые сведения указываются в условиях проведения соответствующей акции (мероприятия) на Сайте.

## 7. Использование простой электронной подписи (далее – ЭП)

7.1. Специальные термины и определения раздела:

**«Соглашение об использовании ЭП»** – заключенное Пользователем и ФМ Соглашение об использовании простой электронной подписи, определяющее порядок использования электронной подписи в ходе обмена электронными документами между Пользователем и ФМ, условия которого определяются в настоящем разделе Пользовательского соглашения.

**«Закон об электронной подписи»** – Федеральный закон № 63-ФЗ «Об электронной подписи» от 6 апреля 2011 г.

**«Номер Пользователя»** – номер мобильного телефона представителя Пользователя, указанный и подтвержденный Пользователем в процессе регистрации на Сайте (при заполнении формы на Сайте) либо указанный в Приложении № 2 к Лицензионному договору между Пользователем и ФМ, либо (в случаях смены, утери и т. д. действующего номера) в ходе последующего изменения данных в соответствии с установленной процедурой.

**«Простая электронная подпись» (ЭП)** – уникальный символьный код, который автоматически формируется системой в случае использования Пользователем предоставленного ему СМС-кода для подписания электронных документов. Простая электронная подпись автоматически включается в электронный документ, подписываемый в системе, и подтверждает факт подписания соответствующего документа определенным Пользователем. Документ, подписанный указанным образом, считается подписанным Пользователем лично.

**«Система»** – совокупность программных средств, используемых ФМ в целях поддержания функционирования информационной подсистемы «Личный кабинет пользователя», обеспечения информационного обмена между Пользователем и ФМ, а также автоматического протоколирования действий, совершаемых Пользователями на Сайте.

**«Средства идентификации»** – Логин и Пароль, предназначенные для идентификации Пользователя в процессе использования им Сайта и/или Ключ, используемый для доступа в Приложение, необходимые для осуществления Пользователем доступа в Личный кабинет пользователя и гарантирующие при надлежащем использовании Пользователем полную безопасность и конфиденциальность использования Сайта и/или Приложения.

**«Логин»** – символьное обозначение, совпадающее с адресом электронной почты Пользователя, используемое для идентификации Пользователя в целях предоставления ему доступа к Личному кабинету пользователя.

**«Пароль»** – конфиденциальное символьное обозначение, предоставленное Пользователю в процессе регистрации на Сайте или определенное им впоследствии, и используемое для идентификации Пользователя в целях предоставления ему доступа к Личному кабинету пользователя.

**«Регистрация»** – процесс заполнения и направления ФМ сведений, в результате которого происходит предварительная идентификация Пользователя и создание его Личного кабинета.

**«СМС-код»** – предоставляемый Пользователю посредством СМС-сообщения (SMS) уникальный конфиденциальный символьный код, который представляет собой ключ электронной подписи в значении, придаваемом данному термину п. 5 ст. 2 Закона «Об электронной подписи» № 63-ФЗ от 6 апреля 2011 г. СМС-код используется Пользователем для подписания электронных документов.

**«Электронный документ»** – документированная информация, представленная в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям или обработки в информационных системах, в том числе, но не исключительно электронный образ бумажного

документа. Все вышеназванные термины и определения применяются исключительно в тех значениях, которые указаны в разделе 1 настоящего Пользовательского соглашения. Иные термины и выражения, используемые в настоящем Пользовательском соглашении, имеют значение, которое придается им в соответствующих законах и иных нормативных актах Российской Федерации.

## **7.2. Порядок и условия применения ЭП**

- 7.2.1. Раздел Пользовательского соглашения «Использование простой электронной подписи» определяет порядок и условия применения ЭП Пользователя в процессе использования функционала Системы ФМ для обмена электронными документами между Сторонами, а равно для заключения, изменения и исполнения ими каких – либо соглашений. Помимо вышеуказанного, оно определяет все аспекты взаимоотношений Сторон, которые возникают в связи и в процессе формирования, отправки и получения электронных документов при использовании Сайта, Приложения или Системы.
- 7.2.2. В целях обеспечения возможности полноценного электронного взаимодействия между Сторонами ФМ предоставляет Пользователю ключи электронной подписи (СМС-код).

## **7.3. Использование ЭП**

- 7.3.1. Руководствуясь положениями ч. 2 ст. 160 ГК РФ и ч. 2 ст. 6 Закона об электронной подписи, Стороны настоящим договорились о том, что любые документы, которые соответствуют п. 7.3.2. настоящего Пользовательского соглашения, считаются подписанными ЭП Пользователя.
- 7.3.2. Электронный документ считается подписанным ЭП Пользователя в тех случаях, если он соответствует совокупности следующих требований:
- Электронный документ создан и/или отправлен Пользователем с использованием специального функционала Личного кабинета пользователя;
  - в текст Электронного документа включена ЭП, автоматически генерируемая Системой на основании СМС-кода, который Пользователь должен ввести в специальное интерактивное поле в Личном кабинете пользователя.
- 7.3.3. СМС-код предоставляется ФМ Пользователю путем направления СМС-сообщения, которое содержит этот код. Такое сообщение направляется только на Номер Пользователя и считается предоставленными Пользователю лично.
- 7.3.4. СМС-код может быть использован для подписания электронного документа однократно. Срок действия такого СМС-кода составляет 300 секунд. При неиспользовании его в течение этого времени СМС-код теряет свою актуальность, и Пользователь должен получить новый код.
- 7.3.5. Электронный документ, подписанный ЭП Пользователя, считается равнозначным документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью.

## **7.4. Правила проверки ЭП**

- 7.4.1. Факт подписания Электронного документа Пользователем устанавливается путем сопоставления всех без исключения следующих сведений:
- Простая электронная подпись (ЭП), которая включается в тело электронного документа;
  - СМС-код, используемый для подписания Электронного документа;
  - информация о предоставлении СМС-кода определенному Пользователю;
  - технические данные об активности Пользователя в ходе использования Сайта Системы.
- 7.4.2. В целях сохранения сведений о юридически значимых действиях, ФМ хранит Электронные документы, которые формировались или передавались посредством Системы и/или Приложения.
- 7.4.3. Стороны согласны с тем, что указанный в п. 7.4.1. настоящего Пользовательского соглашения способ определения Пользователя является достаточным для цели достоверной идентификации Пользователя и исполнения настоящего раздела Пользовательского соглашения. Пользователь самостоятельно несет ответственность за предоставление доступа к своему мобильному телефону.

## **7.5. Конфиденциальность**

- 7.5.1. Пользователь обязан:
- 7.5.1.1. не разглашать третьим лицам информацию о закрепленном за ним Пароле и СМС-коде и предпринимать все меры, необходимые и достаточные для сохранения этих сведений в тайне;

- 7.5.1.2. не передавать третьим лицам SIM-карту, которая обеспечивает возможность использовать Номер Пользователя;
- 7.5.2. Пользователь несет риск наступления всех неблагоприятных последствий, которые могут наступить в связи с неисполнением им своих обязанностей, предусмотренных пп. пп. 7.5.1.1., 7.5.1.2. настоящего Пользовательского соглашения, в том числе риски, связанные с недобросовестными или незаконными действиями третьих лиц, которые смогли получить доступ к вышеуказанной информации.
- 7.5.3. Система и/или Приложение обеспечивает конфиденциальность информации об СМС-коде Пользователя. Сведения об СМС-коде и Пароле доступны только уполномоченными сотрудниками ФМ.

## **8. Регламент работы технической поддержки**

8.1. Регламент технической поддержки (далее – **Регламент**) регулирует и определяет порядок предоставления Пользователям, приобретшим лицензию на плеер FONMIX, технической поддержки плеера FONMIX и содержит следующие термины:

**«Техническая поддержка»** – содействие Пользователю в использовании плеера FONMIX, оказываемое в соответствии с настоящим Регламентом сотрудниками ФМ (далее – **Служба технической поддержки**).

**«Плановые работы»** - комплекс профилактических работ по поддержанию исправного состояния оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры ФМ. Выполняются силами ФМ и его контрагентов.

**«Срочные работы»** – комплекс внеплановых работ, которые требуется проводить оперативно для устранения или предупреждения различных аварийных ситуаций и/или неисправностей оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры ФМ. Выполняются силами ФМ и его контрагентов.

**«Service Desk»** – система регистрации и учёта обращений.

### **8.2. Техническая поддержка осуществляется в целях:**

- обеспечения качественного музыкального оформления Объектов;
- обеспечения бесперебойной работы плеера FONMIX на Объекте;
- информационной и консультационной поддержки плеера FONMIX;
- обеспечения бесперебойной работы плеера FONMIX;
- удаленного мониторинга функционирования плеера FONMIX на Объектах.

### **8.3. Обращение в Службу технической поддержки:**

8.3.1. Техническая поддержка предоставляется Пользователям круглосуточно, 24/7, на русском и английском языках.

8.3.2. Обращение Пользователей в Службу технической поддержки могут осуществляться следующими способами:

- по электронной почте на адрес: [support@fonmix.ru](mailto:support@fonmix.ru);
- по телефонам, указанным в Личном кабинете пользователя и на Сайте <https://fonmix.ru>.

8.3.3. Обращения принимаются только от уполномоченных представителей Пользователя.

8.3.4. При обращении в Службу технической поддержки обратившийся должен быть готов предоставить информацию о номере Лицензионного договора, наименовании Пользователя, с которым заключен договор, и представителем которого он является, адресе Объекта, ФИО обратившегося, его должность и контактную информацию, номер ранее зарегистрированной заявки, если таковая имеется.

8.3.5. Взаимодействие с сотрудниками Службы технической поддержки иным способом, чем указано в настоящем разделе Регламента, не предусмотрено и не предполагает ответа.

### **8.4. Регистрация обращения**

8.4.1. Каждое обращение регистрируется во внутренней системе ФМ Service Desk в виде заявки с присвоением уникального номера (далее – **Заявка**). Время поступления обращения фиксируется системой Service Desk.

8.4.2. Максимальное время на регистрацию обращения - 15 (пятнадцать) минут. Подтверждением регистрации обращения для его инициатора служит номер Заявки, сообщаемый сотрудником Службы технической поддержки или техническими средствами Сайта и плеера FONMIX.

Заявки могут объединяться в процессе решения в одну Заявку или быть связаны в цепочку причинно-следственной зависимости.

8.4.3. Любое обращение классифицируется сотрудником Службы технической поддержки ФМ, после чего ему присваивается соответствующий приоритет. Обращения Пользователей обрабатываются в порядке приоритетности.

Во всех случаях ФМ стремится к максимально быстрой реакции на запросы Пользователей.

8.4.4. Все обращения делятся на два типа:

- инцидент;
- запрос на обслуживание.

8.4.5. Представитель Пользователя, обратившийся в Службу технической поддержки, принимает на себя обязательство своевременного и квалифицированного взаимодействия со Службой технической поддержки в соответствии с настоящим Регламентом, а также незамедлительного уведомления в порядке согласно разделу 3 Регламента сотрудников Службы технической поддержки в случае перепоручения работы с обращением другому лицу.

8.4.6. Информация по Заявке является основным способом оперативного извещения инициатора обращения о ходе рассмотрения Заявки Службой технической поддержки, в том числе и о наличии решения Заявки.

## 8.5. Инциденты

8.5.1. Любое событие, не являющееся частью стандартных операций по предоставлению технической поддержки, которое привело или может привести к нарушению или снижению качества работы плеера FONMIX, может идентифицироваться как инцидент.

8.5.2. При проведении работ по инцидентам ФМ руководствуется следующей системой приоритетов.

Влияние на деятельность Пользователей	Количество вовлеченных Объектов Пользователя		
	Один	Менее 10	Боле 10
Отсутствие исполнения музыки на Объекте	High	Critical	Critical
Снижение качества исполнения музыки на Объекте	Normal	High	Critical
Неработоспособность отдельных функций, не влияющая напрямую на исполнение музыки на Объекте	Normal	Normal	High

8.5.3. В зависимости от приоритета, определяется максимальное время реакции на инцидент.

	Normal	High	Critical
Оценка приоритета, предварительная оценка времени решения	60 мин	30 мин	15 мин
Диагностика проблемы и сообщение предварительных сроков решения инцидента	24 часа	4 часа	1 час
Максимальный срок решения инцидента	7 дней	2 дня	4 часа

*Примечания:*

- данные условия действительны, только при наличии на Объекте Пользователя доступа к сети Интернет;
- если реакция предполагает выезд на Объект Пользователя, то срок реакции согласуется с Пользователем отдельно в каждом случае.

## 8.6. Запросы на обслуживание

8.6.1. Любое обращение в Службу технической поддержки, не связанное со сбоями в функционировании программного обеспечения или работе аппаратных средств Сайта, Приложения и/или плеера FONMIX относится к запросам на обслуживание. Это может быть запрос на предоставление информации, консультации, запрос дополнительных услуг или документации.

8.6.2. При проведении работ по запросам на обслуживание ФМ руководствуется следующей нормой: максимальное время согласования и оглашения сроков - два рабочих дня.

**8.7. Порядок взаимодействия Пользователя со Службой технической поддержки в случае возникновения проблем при формировании отчетов об использовании фонограмм/музыкальных произведений (далее – «Отчеты»)** (данный пункт распространяется только на Пользователей, которые приобрели Лицензию):

**8.7.1. Порядок взаимодействия при решении проблемы в удаленном режиме.**

В случае выявления Пользователем или сотрудниками Службы технической поддержки проблем с формированием Отчетов, таких как: не формирование Отчета, формирование Отчета без содержания («нулевой отчет»), формирование Отчета с некорректными данными, сотрудники Службы технической поддержки руководствуются следующим алгоритмом:

- 1) В системе Service Desk регистрируется Заявка с соответствующим проблеме приоритетом:
  - в случае среднего приоритета максимальный срок решения проблемы 7 (Семь) календарных дней;
  - в случае высокого приоритета максимальный срок решения проблемы 2 (Два) календарных дня.
- 2) Сотрудники Службы технической поддержки связывается с Пользователем для решения проблемы. *Пользователь имеет возможность самостоятельно отслеживать порядок/корректность формирования Отчетов в Личном кабинете пользователя.*
- 3) Если проблема не технического характера, сотрудник Службы технической поддержки уведомляет об этом представителя Пользователя, закрывает Заявку в системе Service Desk с уведомлением задействованных лиц.
- 4) Служба технической поддержки решает проблему с формированием Отчетов проверяет корректность формирования Отчета в автоматическом режиме.
- 5) Служба технической поддержки закрывает Заявку в системе Service Desk с уведомлением задействованных лиц о решении проблемы.

**8.7.2. Порядок взаимодействия при решении проблемы посредством выезда сотрудника Службы технической поддержки на Объект Пользователя:**

- 1) решение о необходимости выезда сотрудника Службы технической поддержки на Объект Пользователя принимается Службой технической поддержки в случае невозможности решения проблемы в удалённом режиме (п. 6.1. настоящего Регламента);
- 2) выезд специалиста возможен за дополнительную плату, уточняемую при обращении за технической поддержкой и зависящую от характера проблемы;
- 3) время присутствия сотрудника Службы технической поддержки на Объекте согласовывается с Пользователем отдельно;
- 4) после решения проблемы с формированием Отчетов Пользователю предоставляется на подпись акт об устранении неисправности (далее – «Акт»), а также возможность внести замечания либо претензии, при наличии таковых;
- 5) в Акте при необходимости указывается информация о причинах возникновения проблемы с формированием Отчетов;
- 6) выезд сотрудника Службы технической поддержки на Объект Пользователя осуществляется в рабочее время (промежуток времени будние дни с 9:00 до 18:00 по московскому времени во все дни, кроме субботы, воскресенья и нерабочих (праздничных) дней, установленных законодательством).

**8.7.3. Срочные внеплановые выезды сотрудников Службы технической поддержки на Объекты Пользователей осуществляются только по Москве в день обращения Пользователя, если такое обращение поступило в Службу технической поддержки до 20:00 по московскому времени во все дни, кроме субботы, воскресенья и нерабочих (праздничных) дней, установленных законодательством, и по Московской области в день обращения, если такое обращение поступило в Службу технической поддержки до 15:00 по московскому времени во все дни, кроме субботы, воскресенья и нерабочих (праздничных) дней, установленных законодательством.**

**8.8. ФМ не несет ответственности за:**

- 8.8.1. Качество работы Сайта, Приложения и плеера FONMIX и предоставления технической поддержки при неисправности оборудования Пользователя и/или каналов связи (в том числе отсутствие подключения оборудования Пользователя к сети Интернет), также в случаях использования Пользователем несертифицированного оборудования, программного

обеспечения, и при неправильной настройке Пользователем плеера FONMIX и/или технического обеспечения доступа к технической поддержке.

- 8.8.2. Любой прямой или косвенный ущерб, причиненный Пользователю и возникший в результате:
- несанкционированного доступа третьих лиц к технической поддержке и/либо оборудованию Пользователя, в том числе с использованием идентификационных данных (в том числе Логин и Пароль, Ключ), выданных Пользователю, в том случае, если указанный доступ произошел не по вине ФМ;
  - использования или невозможности использования технической поддержки, понесенный в результате ошибок, пропусков, перерывов в работе, дефектов, задержек в работе и т.п., случившихся не по вине ФМ.