



Astra Wine

Руководство по эксплуатации

2026-08-12

Оглавление

Работа с сертификатами	4
Авторизация	5
Процесс авторизации	5
Настройка авторизации	6
Мониторинг	13
Лицензионное соглашение	18
FAQ	23
Техническая поддержка	26

Платформа Astra Wine предназначена для запуска в операционной системе Astra Linux 32-разрядных и 64-разрядных приложений, созданных для операционной системы Microsoft Windows, без использования средств виртуализации и эмуляторов. Благодаря этому платформа Astra Wine позволяет выполнить плавную миграцию со стека Microsoft.

Функциональные возможности платформы Astra Wine:

- Использование каталога настроенных и протестированных префиксов WINE для запуска Windows-приложений в ОС Astra Linux.
- Настройка префиксов с помощью инструмента Win4Lin.
- Добавление адаптированных Windows-приложений в каталог приложений WINE.
- Интеграция с другими системами ПАО Группа Астра.
- Обеспечение масштабируемости и гибкости в настройке.

Список сокращений

В документации Astra Wine используется следующий перечень аббревиатур:

- БД — база данных.
- ЛК — личный кабинет.
- СУБД – система управления базами данных.
- ОС — операционная система.
- ОС СН — операционная система специального назначения.
- ПО — программное обеспечение.

Типографские соглашения

Для привлечения внимания к отдельным элементам текста далее используются следующие способы:

Выделение жирным — слова, к которым требуется привлечь внимание, а также названия элементов пользовательского интерфейса, за исключением ссылок и кнопок.

Выделение курсивом — термины при первом употреблении, а также слова, на которые следует обратить особое внимание.

Моноширинный шрифт — этим способом оформляются:

- названия параметров;
- названия переменных и констант;
- названия пакетов;
- имена файлов и каталогов;
- названия ядер и их версии;

- названия утилит командной строки.

Enter — названия клавиш и их сочетаний.

Файл > Открыть — названия пунктов меню и последовательность их выбора.

[Кнопка] — названия кнопок и ссылок, являющихся частью пользовательского интерфейса.



Полезная информация, которая может упростить работу.



Описание какой-либо особенности работы с платформой.



Важная информация, которую необходимо учитывать при использовании платформы.



Информация, игнорирование которой может привести к проблемам в работе платформы.



Важная информация, игнорирование которой может привести к утечке или потере данных, сбоям в работе платформы, отказу ОС и другим неприятным последствиям.

Работа с сертификатами

Платформа Astra Wine использует защищённые HTTPS-соединения при взаимодействии с компонентами. Для штатной эксплуатации платформы рекомендуется использовать сертификаты, выданные доверенным центром сертификации и корректно установленные на серверной стороне.

При использовании недоверенных сертификатов (самоподписанных либо выданных неизвестным центром сертификации) в процессе эксплуатации платформы возможны ошибки подключения, связанные с отсутствием доверия к сертификату сервера. Одним из проявлений данной проблемы является ошибка вида **TLS insecure** или сообщение о невозможности проверки сертификата.

В случае отсутствия доверенного сертификата допускается добавление сертификата платформы Astra Wine в доверенное хранилище клиентского устройства. Для этого выполните следующие действия:

1. Экспортируйте сертификат сервера из браузера, используемого для доступа к платформе. Порядок экспорта зависит от браузера. Например, для Firefox:
 1. Нажмите на иконку замка в адресной строке.
 2. Выберите пункт **Защищённое соединение**.
 3. Откройте раздел **Подробнее**.
 4. Выполните экспорт сертификата в формате **CRT**.
2. Скопируйте экспортированный сертификат в системное хранилище доверенных сертификатов:

```
sudo cp <cert_path> /usr/local/share/ca-certificates/
```

Здесь **<cert_path>** — путь к экспортированному сертификату.

3. Обновите системное хранилище сертификатов:

```
sudo update-ca-certificates
```

После выполнения указанных действий сертификат будет добавлен в доверенное хранилище ОС, а агент и другие компоненты платформы Astra Wine смогут устанавливать защищённое соединение без ошибок проверки TLS.

Авторизация

Процесс авторизации

Авторизация пользователей на платформе Astra Wine выполняется через веб-интерфейс.

Сервисы

В процессе авторизации Astra Wine взаимодействует со следующими сервисами:

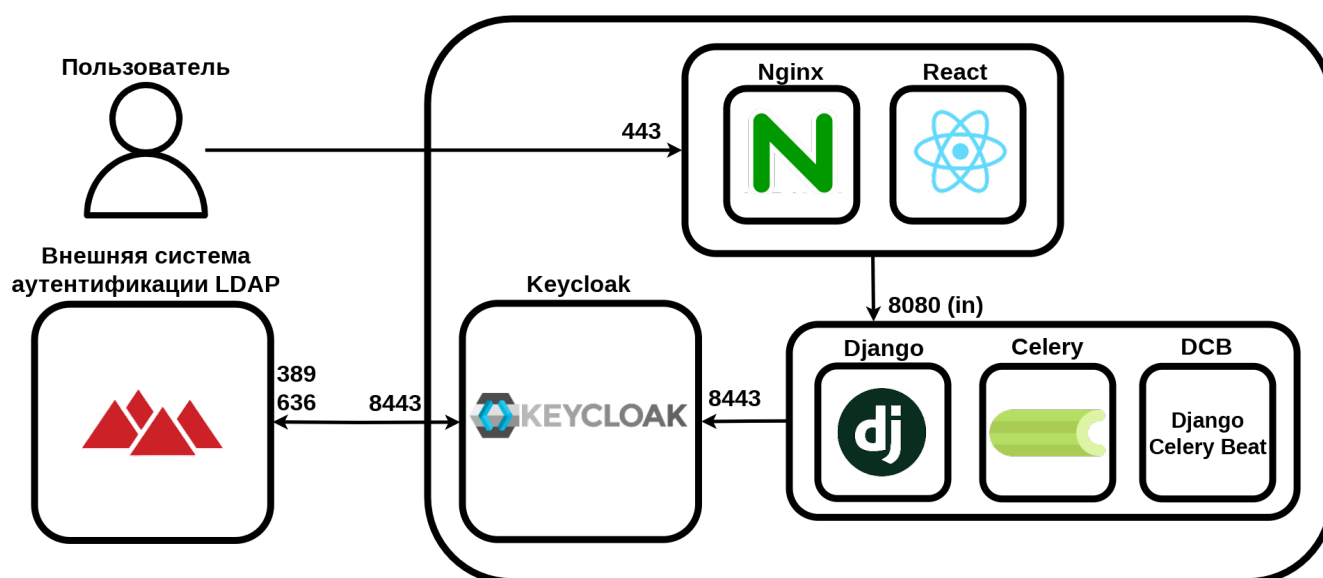
- Nginx — веб-сервер и обратный прокси-сервер, который обрабатывает все входящие HTTP(S)-запросы. Отвечает за маршрутизацию запросов к приложению (платформе Astra Wine) на Django и обслуживание статических файлов, сгенерированных React.
- React — frontend-приложение, предоставляющее пользовательский интерфейс и взаимодействующее с Django через REST API и WebSocket.
- Django — основной сервис, обрабатывающий запросы авторизации и управляющий пользовательскими сессиями. Работает по архитектурному паттерну MTV.
- Keycloak — система управления доступом, отвечающая за проверку учётных данных и работу с ролями.
- LDAP — хранилище данных о пользователях и их ролях, интегрированное с Keycloak.
- Keycloak — система управления доступом, отвечающая за проверку учётных данных и работу с ролями.
- Celery и Django Celery Beat — используются для асинхронного взаимодействия Django и Keycloak, что повышает стабильность и отказоустойчивость авторизации.

Процесс авторизации

Процесс авторизации состоит из следующих этапов:

1. Пользователь вводит учётные данные в веб-интерфейсе Astra Wine.
2. Nginx принимает запрос и передает его Django.
3. Django перенаправляет запрос Keycloak для проверки подлинности пользователя.
4. Keycloak обращается к LDAP, чтобы получить информацию о пользователе и его ролях.
5. При необходимости Celery используется для выполнения фоновых задач, например, синхронизации ролей.
6. После успешной проверки Keycloak возвращает результат Django.
7. Django обновляет сессию пользователя и предоставляет доступ к веб-интерфейсу в соответствии с назначенными ролями.

Принцип работы показан на схеме:



После успешной авторизации пользователь получает доступ к веб-интерфейсу Astra Wine с учётом своих ролей и прав. Все последующие действия в системе выполняются в рамках этой авторизованной сессии.

Настройка авторизации

После развёртывания платформы в ней доступна авторизация только с учётными данными локального администратора. Чтобы настроить авторизацию пользователей ALD Pro через LDAP, следуйте приведённым ниже инструкциям.

В качестве примера в инструкции используются следующие значения:

- **aw.example.com** — сервер Astra Wine.
- **dc.aldpro.example.com** — контроллер домена ALD Pro.
- **aldpro.example.com** — домен ALD Pro.

Название домена далее используется при составлении запросов LDAP, при этом части названия записываются в обратном порядке, например:

```
cn=users,cn=accounts,dc=com,dc=example,dc=aldpro
```

- **keycloak-sync-account** — название учётной записи, от имени которой Keycloak будет подключаться к ALD Pro для синхронизации данных пользователей.

ALD Pro

Подготовьте ALD Pro к интеграции с Keycloak:

1. Авторизуйтесь в веб-интерфейсе ALD Pro с учётными данными администратора.
2. Создайте учётную запись, от имени которой Keycloak будет подключаться к ALD Pro для

синхронизации данных пользователей.

Keycloak

Настройте Keycloak на интеграцию с ALD Pro, создав необходимые ресурсы.

Авторизуйтесь в веб-интерфейсе Keycloak с учётными данными администратора.



По умолчанию Keycloak использует то же доменное имя, что и сервер Astra Wine, но работает на порте **8443**.

Учётные данные по умолчанию:

- **Название учётной записи:** **admin**.
- **Пароль:** **admin**.

Создание REALM

Создайте REALM:

1. На панели навигации нажмите на выпадающий список **Keycloak (master)**.
2. На открывшейся панели нажмите кнопку **[Create realm]**.
3. Заполните форму:

Create realm

- **Realm name:** **django-client**.
- **Enabled:** **On**.

4. Нажмите кнопку **[Create]**.

Значение в выпадающем списке на панели навигации изменится на **django-client**.

Создание клиента

Создайте клиента:

1. На панели навигации выберите **Manage > Clients**.
2. В разделе **Clients** во вкладке **Clients list** нажмите кнопку **[Create client]**.
3. Заполните форму:

General settings

- **Client type:** **OpenID Connect**.
- **Client ID:** **django-app**.

4. Нажмите кнопку **[Next]**.
5. Заполните форму:

Capability config

- **Client authentication:** **On**.

- **Authorization: On.**

- **Authentication flow:** включите флаги **Standard flow** и **Direct access grants** и выключите все остальные.

6. Нажмите кнопку **[Next]**.

7. Заполните форму:

Login settings

- **Root URL:** URL сервера Astra Wine, например:

```
https://aw.example.com/
```

- **Home URL:** URL сервера Astra Wine, аналогично **Root URL**.

- **Valid redirect URIs:** список URI, на которые разрешено переходить при перенаправлении. Укажите URL сервера Astra Wine и добавьте после **/** подстановочный символ *****:

```
https://aw.example.com/*
```

- **Web origins:** URL сервера Astra Wine, но без **/** в конце:

```
https://aw.example.com
```

8. Нажмите кнопку **[Save]**.

Keycloak отобразит страницу с данными созданного REALM.

9. Выберите вкладку **Credentials** и скопируйте в буфер обмена значение поля **Client Secret**.

10. Перейдите в каталог установщика и в конфигурационном файле **.env** в значении параметра **KC_CLIENT_SECRET** укажите скопированное ранее значение поля **Client Secret**.

11. В каталоге установщика выполните команды перезапуска служб сервера Astra Wine:

```
sudo docker compose down && sudo docker compose up --build -d
```

Создание федерации

Создайте пользовательскую федерацию:

1. На панели навигации выберите **Configure › User federation**.
2. Нажмите кнопку **[Add Ldap providers]**.
3. Заполните форму:

General options

- **UI display name:** `ldap`.
- **Vendor:** **Other**.

Connection and authentication settings

- **Connection URL:** URL для доступа к контроллеру домена ALD Pro по протоколу LDAP:

```
ldap://dc.example.com:389
```

- **Enable StartTLS:** **Off**.
- **Use Truststore SPI:** **Always**.
- **Connection pooling:** **On**.
- **Connection timeout:** оставьте поле незаполненным.
- **Bind type:** **simple**.
- **Bind DN:** запрос LDAP, позволяющий извлечь учётную запись пользователя ALD Pro, от имени которого Keycloak будет подключаться к контроллеру домена для синхронизации данных пользователей:

```
uid=<ald-pro-username>,cn=users,cn=accounts,dc=com,dc=example,dc=aldpro
```

Здесь `<ald-pro-username>` — название созданной ранее учётной записи в ALD Pro, т. е. `keycloak-sync-account`.

- **Bind credentials:** пароль учётной записи ALD Pro, от имени которой Keycloak будет подключаться к контроллеру домена для синхронизации данных пользователей.



Используйте кнопки **[Test connection]** и **[Test authentication]** для проверки корректности параметров подключения и учётных данных.

LDAP searching and updating

- **Edit mode:** **READ_ONLY**.
- **Users DN:** запрос LDAP, позволяющий получить данные пользователей домена ALD Pro:

```
cn=users,cn=accounts,dc=com,dc=example,dc=aldpro
```

- **Username LDAP attribute:** `uid`.
- **RDN LDAP attribute:** `uid`.
- **UUID LDAP attribute:** `uidNumber`.
- **User object classes:**

inetOrgPerson, organizationalPerson

- **User LDAP filter:** оставьте поле незаполненным.
- **Search scope:** One Level.
- **Read timeout:** оставьте поле незаполненным.
- **Pagination:** On.
- **Referral:** оставьте поле незаполненным.

Synchronization settings

- **Import users:** On.
- **Sync Registrations:** On.
- **Batch size:** оставьте поле незаполненным.
- **Periodic full sync:** On.
- **Full sync period:** 604800.
- **Periodic changed users sync:** On.
- **Changed users sync period:** 86400.

Kerberos integration

- **Allow Kerberos authentication:** Off.
- **Use Kerberos for password authentication:** Off.

Cache settings

- **Cache policy:** DEFAULT.

Advanced settings

- **Enable the LDAPv3 password modify extended operation:** Off.
- **Validate password policy:** Off.
- **Trust Email:** Off.
- **Connection trace:** Off.

4. Нажмите кнопку [**Save**].
5. Нажмите на ссылку с названием созданной федерации.
6. Выберите вкладку **Mappers**.
7. Нажмите кнопку [**Add mapper**].
8. Заполните форму:

Create new mapper

- **Name:** Groups.
- **Mapper type:** group-ldap-mapper.
- **LDAP Groups DN:**

```
cn=groups,cn=accounts,dc=com,dc=example,dc=aldpro
```

- **Group Name LDAP Attribute:** `cn`.
- **Group Object Classes:** `groupOfNames`.
- **Preserver Group Inheritance:** **On**.
- **Ignore Missing Groups:** **Off**.
- **Membership LDAP Attribute:** `member`.
- **Membership Attribute Type:** **DN**.
- **Membership User LDAP Attribute:** `uid`.
- **LDAP Filter:** оставьте поле незаполненным.
- **Mode:** **LDAP_ONLY**.
- **User Groups Retrieve Strategy:** **GET_GROUPS_FROM_USER_MEMBEROF_ATTRIBUTE**.
- **Member-Of LDAP Attribute:** `memberOf`.
- **Mapped Group Attributes:** оставьте поле незаполненным.
- **Drop non-existing groups during sync:** **Off**.
- **Groups Path:** `/`.

9. Нажмите кнопку [**Save**].

Создание области клиента

Создайте область клиента (client scope):

1. На панели навигации выберите **Manage > Client scopes**.
2. Нажмите кнопку [**Create client scope**].
3. Заполните форму:

Create client scope

- **Name:** `Groups`.
- **Description:** укажите произвольное описание или оставьте поле пустым.
- **Type:** **None**.
- **Protocol:** **OpenID Connect**.
- **Display on consent screen:** **On**.
- **Consent screen text:** оставьте поле незаполненным.
- **Include in token scope:** **Off**.
- **Display Order:** оставьте поле незаполненным.

4. Нажмите кнопку [**Save**].

Keycloak отобразит страницу с данными созданного Client scope.

5. Выберите вкладку **Mappers**.
6. Нажмите кнопку [**Configure a new mapper**].
7. В открывшемся окне нажмите на ссылку **Group Membership**.
8. Заполните форму:

Add mapper

- **Name:** **Groups**.
- **Token Claim Name:** **Groups**.
- **Full group path:** **On**.
- **Add to ID token:** **On**.
- **Add to access token:** **On**.
- **Add to lightweight access token:** **Off**.
- **Add to userinfo:** **On**.
- **Add to token introspection:** **On**.

9. Нажмите кнопку [**Save**].

Синхронизация пользователей

Синхронизируйте список пользователей Keycloak с доменом ALD Pro:

1. На панели навигации выберите **Configure › User federation**.
2. Нажмите на ссылку с названием федерации «LDAP».
3. В правом верхнем углу в выпадающем списке **Action** выберите **Sync all users**.

Дождитесь уведомления о завершении синхронизации.

4. На панели навигации выберите **Manage › Users**.

Keycloak должен отобразить список пользователей домена ADL Pro.

Проверка работоспособности

Чтобы убедиться в корректности выполненных настроек, авторизуйтесь на сервере Astra Wine с учётными данными пользователя домена ALD Pro. Если авторизация проходит успешно, настройка авторизации также считается успешной.

Мониторинг

Платформа Astra Wine отслеживает собственное состояние и предоставляет информацию в виде табло, графиков, диаграмм и сводных таблиц. Для визуализации данных о состоянии используются:

- Панель управления платформы.

Панель управления предоставляет общий мониторинг состояния платформы, включая информацию о задачах, агентах и лицензии.

- Программное обеспечение [Grafana](#).

Grafana предоставляет детальный мониторинг компонентов платформы Astra Wine, включая метрики серверов, баз данных и других систем. Подробнее о мониторинге состояния платформы через Grafana см. ниже.

Авторизация

Для входа в веб-интерфейс Grafana:

1. Перейдите по следующему адресу:

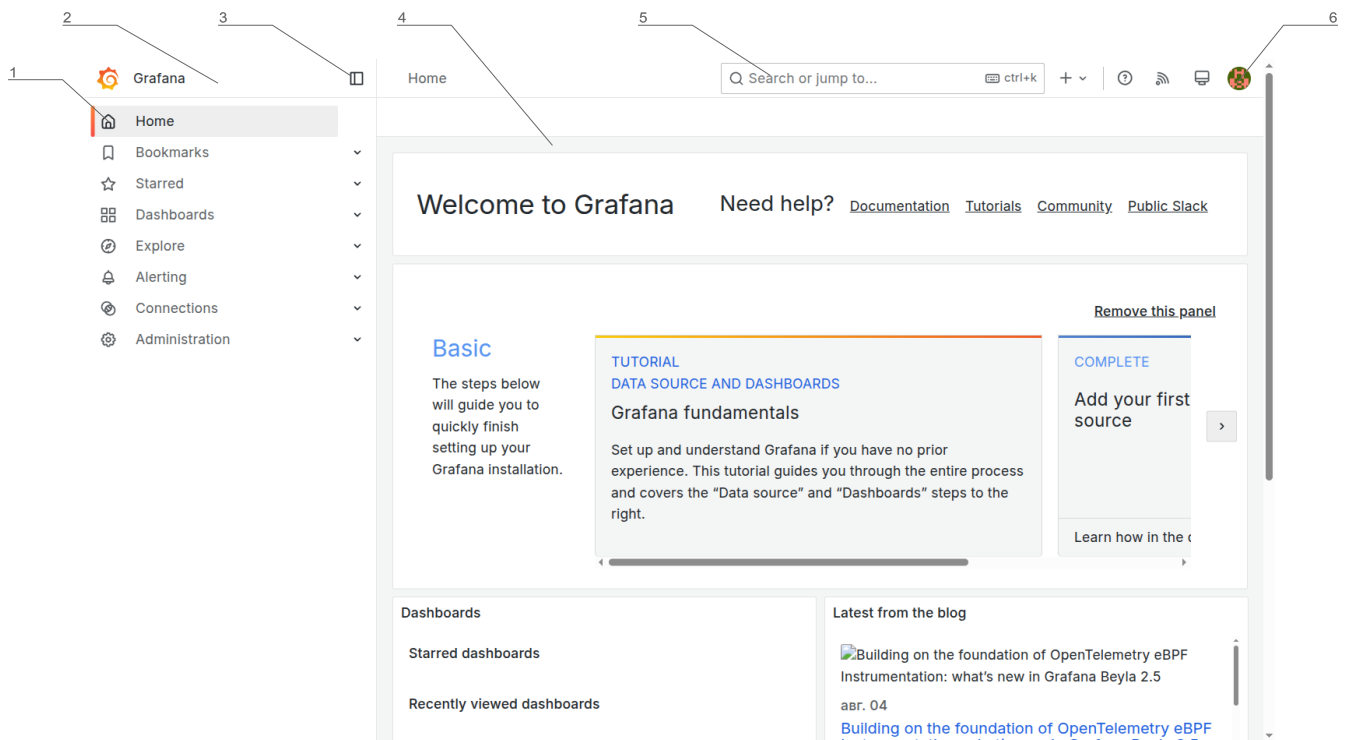
```
https://<wine_server>:3000/
```

Здесь `<wine_server>` — IP-адрес или FQDN сервера Astra Wine.

2. В полях **Email or username** и **Password** укажите заданные на этапе развёртывания платформы значения параметров `GF_SECURITY_ADMIN_USER` и `GF_SECURITY_ADMIN_PASSWORD` соответственно.
3. Нажмите кнопку [**Log in**].

Графический интерфейс

На рисунке показана страница с основными компонентами пользовательского интерфейса Grafana:



Здесь:

1. Активный элемент панели навигации.
2. Панель навигации.
3. Кнопка фиксации панели навигации.
4. Содержимое выбранного раздела.
5. Поле поиска.
6. Кнопка с аватаром активного пользователя.

Наиболее значимые показатели

Для удобства метрики различных компонентов платформы Astra Wine в Grafana объединены в дашборды. Ниже приводятся описания только самых важных графиков, которые выводятся на этих дашбордах.

Для перехода к нужному дашборду:

1. На панели навигации выберите **Dashboards**.
2. Нажмите на ссылку с названием нужного дашборда в колонке **Name**.

Centrifugo

Самые важные показатели:

Client reply error rate

Количество ошибок клиентов.

Install connection stats

Количество активных клиентов и пользователей.

Install subscription/channel stats

Количество активных подписчиков и каналов.

Number active of connections

Количество активных подключений к серверу KeyCloak.

Transport total messages received rate by frame type

Количество сообщений с разными типами фрейма, полученных сервером.

Transport total messages sent rate by frame type

Количество сообщений с разными типами фрейма, отправленных сервером.

Django

Самые важные показатели:

2XX Responses

Среднее количество запросов с HTTP-статусом 2XX в секунду.

При нормальной работе платформы значение этого показателя преобладает над 3XX Responses, 4XX Responses и 5XX Responses.

3XX Responses

Среднее количество запросов с HTTP-статусом 3XX (перенаправление) в секунду.

4XX Responses

Среднее количество запросов с HTTP-статусом 4XX (ошибки клиента) в секунду.

Эти сообщения возникают, когда пользователи пытаются обратиться к ресурсам, которые были удалены или перемещены без создания ссылки для перенаправления.

5XX Responses

Среднее количество запросов с HTTP-статусом 5XX (ошибки сервера) в секунду.

Большие значения этого показателя говорят о проблемах в работе сервера платформы Astra Wine.

DB Query Errors

Количество ошибок платформы при работе с БД.

Request Latency

Среднее время ответа сервера на запросы пользователей.

При проблемах в работе платформы значение этого показателя растёт.

Response Status

Распределение HTTP-запросов по статусам.

При проблемах в работе платформы растут значения для HTTP-статусов 5XX.

KeyCloak Metrics

Самые важные показатели:

System Load Average

График средней нагрузки на систему.

MinIO Dashboard

Самые важные показатели:

Capacity

Эта кольцевая диаграмма показывает соотношение между занятым и свободным пространством в дисковом хранилище.



Не допускайте полного заполнения хранилища!

CPU Usage

График утилизации ресурсов CPU.

Memory Usage

График утилизации оперативной памяти.

PostgreSQL Database

Самые важные показатели:

Active Sessions

Количество активных сессий PostgreSQL.

Значение на этом графике должно быть как можно меньше.

Average CPU Usage

График утилизация ресурсов CPU.

Average Memory Usage

График утилизации оперативной памяти.

Conflicts/Deadlocks

Количество конфликтующих или взаимно блокирующих запросов.

При нормальной работе платформы значение на этом графике должно быть равно 0.

Redis Dashboard for Prometheus Redis Exporter (helm stable/redis ha)

Основные показатели:

Clients

Количество активных подключений.

Memory Usage

Степень утилизации оперативной памяти в процентах.

Для сервера Redis высокая степень утилизации оперативной памяти является нормальным явлением. Однако, даже в этом случае работа сервера не должна завершаться из-за нехватки памяти (ошибка «Out Of Memory, OOM»).

Network IO

Входящий и исходящий трафик сервера Redis.

Total Memory Usage

График утилизации оперативной памяти.

Лицензионное соглашение



Ниже приведены ключевые положения лицензионного соглашения с конечным пользователем Платформы «Astra Wine» (далее — ПО). Полный текст соглашения с конечным пользователем см. на официальном сайте Общества с ограниченной ответственностью «Винтегра Софт», доступном по адресу: <https://vintegra-soft.ru/#materials>.

Внимательно прочитайте условия, прежде чем устанавливать, копировать или иным способом использовать Платформу «Astra Wine». Установка, копирование или использование ПО иным способом означает Ваше согласие с приведёнными ниже условиями без каких-либо изъятий.

Настоящее лицензионное соглашение с конечным пользователем (далее — Соглашение) заключается между Обществом с ограниченной ответственностью «Винтегра Софт» (далее — Компания) и Вами, которое определяет порядок и условия использования Вами ПО.

Соглашение вступает в силу, когда Вы начали использовать ПО либо, если это предусмотрено функциональными возможностями ПО, с момента, когда Вы принимаете условия Соглашения, в процессе установки ПО на своём устройстве или иным предложенным образом выражаете своё согласие на экране Вашего устройства с помощью интерфейса установки ПО. Любое из вышеуказанных действий означает, что Вы ознакомились с Соглашением, поняли его и приняли содержащиеся в нём условия. Если Вы не согласны с условиями Соглашения, то Вы не имеете права устанавливать, запускать, копировать или иным способом использовать ПО. Принимая условия Соглашения, пользователь подтверждает, что действует на добровольных началах, сознательно, без какого-либо принуждения со стороны Компании и/или третьих лиц, он правоспособен, и вправе заключать Соглашение.

Предоставление права использования ПО сопровождается отдельным договором, заключённым между Компанией или партнёром Компании и Вами (далее — Договор). При заключении Договора Соглашение и все его положения являются неотъемлемой частью Договора и действуют, и применяются в той части, в которой Соглашение не противоречит такому Договору. В случае наличия противоречий между условиями Договора и условиями Соглашения применяются (имеют приоритет) условия лицензионного Договора. В случае предоставления ПО в составе сервера право использования ПО сопровождается принятием Соглашения в порядке, предусмотренном ч. 5 ст. 1286 ГК РФ.

Термины и определения

«Компания» — Общество с ограниченной ответственностью «Винтегра Софт», ИНН 9726079590, являющееся правообладателем Платформы «Astra Wine».

«Пользователь» («Вы») — индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, которые приобрели Лицензию для собственных нужд, а не для последующего распространения и предоставления сублицензии или оказания услуг с помощью ПО третьим лицам.

«Программное обеспечение» («ПО») — Платформа «Astra Wine», все последующие обновления такого программного обеспечения, а также сопутствующая документация. Наименование ПО указывается в Договоре.

«Лицензия» — предоставленное Компанией право на воспроизведение ПО на условиях простой (неисключительной) лицензии в соответствии с условиями лицензионного Договора. Под «воспроизведением» для целей Соглашения, где применимо, понимается установка, запуск и использование функциональности ПО без права создания копий ПО, за исключением резервной.

«Партнёр Компании» — юридическое лицо, которому Компания предоставила право распространения или иного использования ПО.

«Префикс» — подкаталог в домашнем каталоге Пользователя Linux, в котором хранятся настройки и структура каталогов для запуска Windows-приложений.

«Сервер» — выделенное физическое или виртуальное устройство общего назначения, настроенное для работы с данными и обработки запросов от участников межсетевого взаимодействия без непосредственного участия человека, на котором Пользователь использует ПО.

«Устройство» — физическое средство вычислительной техники (ноутбук, рабочая станция, моноблоки с процессорной архитектурой x86-64) или виртуальное рабочее место под управлением операционной системы специального назначения «Astra Linux Special Edition».

2. Условия использования ПО

2.1. Пользователь обязан соблюдать условия Соглашения, Договора и политики лицензирования, доступных по адресу: <https://vintegra-soft.ru/#materials>.

2.2. В целях поддержания ПО в безопасном состоянии Пользователю необходимо не реже одного раза в 12 месяцев в течение срока действия права использования ПО применять очередные обновления ПО, выпускаемые Компанией в порядке, определяемом Компанией в Политике о выпуске обновлений, доступной по адресу: <https://vintegra-soft.ru/#materials>. В ином случае Компания не может гарантировать безопасную эксплуатацию ПО, а также соответствие ПО установленным нормам и требованиям в области информационной безопасности.

2.3. Пользователь обязан регулярно ознакомляться с новой версией Соглашения, доступной по адресу: <https://vintegra-soft.ru/#materials>.

2.4. Компания предоставляет право на воспроизведение ПО на Сервере и на подключение Устройств к серверной части ПО, при этом, в зависимости от редакции Лицензии на ПО, на её объём могут распространяться следующие ограничения:

2.4.1. Ограничение на количество поддерживаемых Устройств. На каждое Устройство может быть установлено неограниченное количество Префиксов, входящих в состав ПО.

2.4.2. Ограничение на количество поддерживаемых Префиксов, входящих в состав ПО.

2.4.3. Ограничения на функции, расширения и пользовательские компоненты. Использование определённых функций, встроенных инструментов и (или) пользовательских компонентов ПО может быть ограничено в рамках конкретной Лицензии.

2.5. Пользователь уведомлен и соглашается с тем, что библиотеки и инструменты, необходимые для создания и настройки Префиксов, в том числе для конфигурирования окружения и донастройки Префиксов, не покрываются Лицензией, за исключением библиотек, входящих в состав ПО, и являются предметом отдельного лицензионного соглашения или предполагают самостоятельное согласие Пользователя с условиями авторов/правообладателей данных библиотек. Пользователь самостоятельно несет ответственность за соблюдение лицензионных условий авторов библиотек, приложений или иного программного обеспечения, которые не входят в состав ПО, но необходимы для использования ПО.

2.6. В Договоре могут быть предусмотрены условия использования ПО (способы использования ПО и прочее), отличные от условий Соглашения.

2.7. В случае предоставления ПО отдельно от Сервера, Пользователю предоставляется право однократной записи в одну энергонезависимую память Сервера с возможностью повторной установки на этот же Сервер в случаях, связанных с необходимостью восстановления ПО в энергонезависимой памяти Сервера после сбоя или отказа, установленного ПО или ремонта Сервера, связанного с заменой энергонезависимой памяти.

2.8. Права в рамках Соглашения предоставляются Пользователю при условии соблюдения всех ограничений и условий использования ПО в соответствии с его технической документацией, функциональными возможностями и условиями Соглашения.

2.9. Пользователь имеет право использовать ПО на территории Российской Федерации.

3. Гарантии и обязательства

3.1. Пользователь обязуется не осуществлять самостоятельно и не создавать условия третьим лицам для осуществления следующих действий:

3.1.1. Изучать, исследовать или испытывать функционирование ПО в целях определения алгоритма работы ПО и его компонентов, декомпиляцию и дизассемблирование любых составных частей ПО или иным способом осуществлять попытку получить исходный текст ПО или любой его части. Если применимое право запрещает ограничение указанных действий, любая информация, полученная таким способом, (□) не должна использоваться для создания программного обеспечения, по своему виду существенно схожего с ПО или для осуществления других целей, нарушающих исключительное право Компании на ПО, (□) не должна раскрываться третьим лицам, если только такое раскрытие не предусмотрено применимым правом, и (□) должна быть немедленно сообщена Компании. Любая информация, полученная Пользователем в результате действий, указанных в настоящем пункте, является конфиденциальной и принадлежит Компании.

3.1.2. Передавать ПО на условиях аренды, лизинга, залога.

3.1.3. Распространять ПО в пользу третьих лиц на возмездной или безвозмездной основе, любых его изменений или перевод его текста на другой язык.

3.1.4. Модифицировать ПО, а также вносить любые изменения в исходный или объектный код ПО, программ, содержащихся в ПО, за исключением тех изменений, которые предусмотрены документацией на ПО.

3.1.5. Осуществлять исправления ошибок в ПО.

3.1.6. Использовать ПО для предоставления платных и бесплатных услуг, если иное не предусмотрено в Договоре.

3.2. Алгоритмы работы ПО, а также исходные коды ПО, в котором такие алгоритмы реализованы, являются коммерческой тайной Компании. Любое их использование или использование ПО в нарушение условий Соглашения рассматривается как нарушение прав Компании и является достаточным основанием прекращения права использования ПО, действия Соглашения и для привлечения Пользователя к ответственности, предусмотренной законодательством Российской Федерации.

3.3. Компания не несёт ответственности за любую информацию, которая создаётся или обрабатывается в процессе использования ПО.

3.4. Пользователь не вправе ни при каких условиях удалять или изменять внешний вид информации и сведения об авторских правах, правах на товарные знаки или патенты, указанные в ПО.

3.5. Ни при каких обстоятельствах Компания, а также Партнёры Компании не несут ответственность за действия третьих лиц, временные технические сбои и перерывы в работе ПО, вызванные неполадками используемых технических средств, иные аналогичные сбои, а также вызванные неполадками Устройств и/или Сервера, которые Пользователь использовал для работы с ПО.

3.6. Компания, а также Партнёры Компании не несут ответственности перед Пользователем за любой ущерб, связанный с использованием или с невозможностью использования ПО, включая, но не ограничиваясь, за вынужденные перерывы в деловой активности, потерю данных, претензии третьих лиц или расходы, косвенные или случайные убытки, а также за упущенную выгоду и утраченные сбережения, вызванные в результате использования или невозможности пользования ПО, за ущерб, вызванный возможными ошибками и опечатками в ПО, за использование стороннего программного обеспечения, запущенного в среде ПО. Указанные ограничения действуют в той степени, насколько это разрешено применимым правом. В любом случае ответственность Компании ограничивается суммой, которую Пользователь уплатил Компании за Лицензию, либо суммой, которую уплатил Партнёр Компании в пользу Компании за предоставленную Лицензию, которая в последствии была предоставлена в порядке сублицензирования Пользователю.

3.7. Пользователь имеет право на получение обновлений ПО, технической поддержки и иных услуг от Компании или Партнёра Компании по отдельному Договору.

3.8. Компания принимает на себя обязательство оповещать Пользователя о выпускаемых Компанией бюллетенях безопасности, содержащих методические рекомендации и/или

обновления безопасности для нейтрализации уязвимостей ПО путём размещения соответствующего уведомления на официальном сайте Компании, либо через личный кабинет Пользователя.

3.9. Компания гарантирует работоспособность ПО по результатам проведённых испытаний только на рекомендованном Компанией совместимом оборудовании или при совместном использовании с иным программным обеспечением, указанным в списке совместимого с ПО. В случае отсутствия оборудования или иного программного обеспечения в перечне рекомендованного, Компания вправе отказать в технической поддержке ПО.

3.10. Функции, которые выполняет ПО, соответствуют функциям, указанным в печатных и электронных материалах и (или) документации к ПО, либо превосходят их.

6. Ограничение гарантии на ПО

6.1. ПО предоставляется на условиях «как есть». Компания не предоставляет никаких гарантий соответствия ПО конкретным целям и ожиданиям Пользователя, а также не предоставляет никаких иных гарантий, прямо не указанных в Соглашении.

6.2. Пользователь принимает на себя ответственность за выбор ПО с целью достижения желаемых результатов и в отношении результатов, получаемых в ходе использования ПО.

6.3. Компания не гарантирует, что работа ПО будет соответствовать требованиям и ожиданиям Пользователя или уровню и функционалу подобного рода программ, разработанных третьими лицами.

6.4. Компания не даёт каких-либо гарантий относительно программного обеспечения третьих лиц, использованного в ПО, либо поставляемого (передаваемого) с ПО.

6.5. Компания не гарантирует, что ПО не содержит ошибок, что ПО будет нормально функционировать при использовании совместно с иным программным обеспечением, а также на оборудовании, не указанных в качестве совместимых с ПО.

FAQ

В этом разделе собраны ключевые часто задаваемые вопросы (FAQ) по платформе Astra Wine и ответы на них.

Общие вопросы

В чём отличие WINE от Astra Wine?

- WINE — это среда для запуска ПО, предназначенного для Windows, на ОС Linux.
- Astra Wine — это платформа для централизованного управления ПО, подготовленного для работы с WINE.

Какие конкурентные преимущества у Astra Wine?

- Полная поддержка ОС Astra Linux.
- Собственная команда разработчиков и инженеров по WINE.
- Техническая поддержка.

Какие версии WINE использует Astra Wine?

Для каждой версии ПО используется своя версия WINE, наиболее подходящая для обеспечения максимальной производительности.

На сколько падает производительность Windows-приложений при работе с ними через WINE?

В среднем падение производительности составляет не более 3%.

Какие версии Astra Wine бывают?

- Кластерная версия.

Предназначена для работы в распределённой инфраструктуре, когда платформа развёртывается на группе серверов, объединённых в единый кластер. Такой подход обеспечивает:

- отказоустойчивость (сервис продолжает работать при сбое одного из узлов);
- масштабируемость (можно добавлять новые узлы для повышения производительности);
- централизованное управление большим количеством пользователей и приложений.

- Версия Standalone.

Автономная установка платформы на одном устройстве (сервере или рабочей станции). Такой подход:

- проще в развёртывании и обслуживании;
- не требует распределённой инфраструктуры;
- подходит для сценариев с ограниченным числом пользователей или приложений

- не обеспечивает отказоустойчивость и масштабируемость за счёт нескольких узлов.

Необходим ли доступ к сети Интернет для работы платформы?

Нет. Платформа содержит все необходимые компоненты и не требует подключения к сети Интернет.

Работа с платформой

Как осуществляется доступ к графическому интерфейсу платформы?

Через любой браузер, поддерживаемый в ОС Astra Linux.

Как авторизоваться на платформе?

- При регистрации на платформе напрямую, проходите авторизацию с помощью **названия учётной записи и пароля**, указанных при регистрации.
- При использовании SSO, проходите авторизацию с помощью корпоративной учётной записи.

Какие роли есть для пользователей платформы?

Существует 3 основные роли:

- **Пользователь** — доступ к каталогу приложений, без доступа к панели администратора.
- **Администратор** — все права пользователя и ограниченный функционал панели администратора.
- **Суперадминистратор** — полный доступ ко всему функционалу платформы.

Какой механизм позволяет устанавливать ПО на устройства пользователя?

На устройства пользователей устанавливается *агент*, который и реализует все механизмы по установке ПО.

Какие агенты бывают?

- Агент пользователя.
- Агент администратора.

В чём разница между агентами?

Агент администратора умеет подготавливать префиксы WINE для массовой установки на устройства пользователей. В остальном функционал идентичен.

Как устанавливается агент?

- Через платформу по протоколу SSH с использованием агента.
- Иным способом с помощью установки DEB-пакета.

ПО и кастомизация

Какое ПО содержит в себе платформа?

Только то ПО, которое адаптировано и протестировано на работоспособность.

Существует ли механизм добавления собственного ПО?

Да. Администратор может самостоятельно добавить адаптированное им ПО на платформу.

Многопользовательский режим

За одним рабочим местом работает несколько пользователей. Как быть?

Для каждого пользователя устанавливается свой набор ПО. Даже если ПО совпадает, каждый пользователь будет иметь индивидуальные настройки.

Как удалось реализовать многопользовательский режим?

Префикс устанавливается в соответствующий подкаталог каталога `/opt/`, а для пользователей создаются символические ссылки, обеспечивающие индивидуальные настройки префиксов WINE.

Как обстоят дела с использованием свободного места?

Префикс WINE для всех пользователей на устройстве устанавливается один раз за счёт реализации многопользовательского подхода. Это позволяет максимально экономить свободное место на устройстве.

Что произойдёт, если пользователь во время установки выключит устройство?

Ничего. Установка продолжится с момента остановки при следующем включении.

Интеграция и требования

Как сформировать список пользователей?

Платформа полностью совместима с ALD Pro. Возможна поддержка других контроллеров домена.

Какие требования предъявляются к ОС для работы платформы?

- Astra Linux Special Edition 1.7.x или 1.8.x.
- Базовый («Орёл») или Усиленный («Воронеж») уровень защищённости.
- Подключённые репозитории: основной и расширенный.

Техническая поддержка

1. Термины и определения

1.1. **Продукт** — программная платформа «Astra Wine», предназначенная для локального развёртывания коллекции Префиксов и запуска Приложений.

1.2. **Префикс** — изолированная среда, в которой WINE хранит все файлы и настройки, необходимые для запуска Приложений. Каждый Префикс содержит собственную структуру каталогов, аналогичную файловой системе Windows. Префиксы позволяют запускать разные Приложения с разными конфигурациями, не мешая друг другу.

1.3. **WINE** — программное обеспечение с открытым исходным кодом, позволяющее запускать 32-битные и 64-битные приложения, разработанные для операционной системы Microsoft Windows, в среде Unix без установки самой Windows. WINE не является частью Продукта и загружается отдельно.

1.4. **Приложение** — стороннее программное обеспечение, запуск которого осуществляется в WINE с использованием Продукта.

1.5. **Исполнитель** — Общество с ограниченной ответственностью «Винтегра Софт», оказывающее Услуги по технической поддержке Продукта.

1.6. **Пользователь** — лицо, использующее Продукт на основании Сертификата, выданного Исполнителем или его официальным партнёром.

1.7. **Сертификат** — это документ, предоставляющий Пользователю право на получение Услуги в отношении указанного в нём Продукта на определенный срок. Сертификат действителен в течение срока, указанного в документе, и содержит информацию о типе редакции и коллекции Префиксов, а также об уровне предоставляемых Услуг.

1.8. **Услуга** — услуга по технической поддержке Продукта, включает в себя поддержку платформы Astra Wine и всех её компонентов, предоставляемых Пользователю на условиях настоящего Положения и соответствующего договора.

1.9. **Личный кабинет** — веб-интерфейс, предоставляемый Пользователю по адресу <https://lk.astra.ru>, предназначенный для подачи Запросов, получения Сертификатов и взаимодействия с Исполнителем. Инструкция по использованию Личного кабинета доступна по адресу <https://wiki.astralinux.ru/x/eoWqBw>.

1.10. **Запрос** — обращение Пользователя к Исполнителю, направленное через Личный кабинет или по телефону, содержащее вопрос, описание проблемы, либо требующее технической поддержки.

1.11. **Предложение** — инициатива Пользователя, направленная Исполнителю в рамках Запроса, касающаяся улучшения функциональных характеристик Продукта, интерфейсов или логики работы Префиксов, не связанная с устранением ошибок.

1.12. **Документация** — совокупность официальных руководств, инструкций, лицензионных

соглашений, публикаций и справочных материалов, размещённых Исполнителем на портале документации, в базе знаний и на иных официальных ресурсах. Документация определяет правила эксплуатации Продукта, его компонентов и обновлений, содержит параметры и характеристики, а также подтверждённые сценарии использования.

1.13. Время реакции — временной период, в течение которого Запрос может находиться на стороне исполнителя. Отсчёт времени начинается с момента уведомления Пользователя о регистрации Запроса, полученного через Личный кабинет или Телефон, либо с момента получения необходимой для решения задачи дополнительной информации и завершения загрузки предоставленных данных. В течение этого временного периода Исполнитель гарантированно возьмёт Запрос в работу и предоставит ответ, либо запросит уточняющую информацию, необходимую для решения задачи, указанной в Запросе.

2. Общие положения

2.1. Настоящее Положение регулирует порядок оказания Услуги, включая использование Продукта и Префиксов для запуска Приложений, предназначенной для локального развёртывания.

2.2. По договору с Исполнителем или партнёром Исполнителя пользователю передается Сертификат, который предоставляет Пользователю право на получение Услуги. Сертификат передается пользователю через личный кабинет, если иной способ не указан в договоре.

2.3. Услуги оказываются в соответствии с настоящим Положением, а также договором, заключённым между Исполнителем и Пользователем или партнёром Исполнителя. В случае расхождений условий оказания Услуги по Положению и договору, применяются положения договора.

2.4. Для оказания Услуги Исполнитель вправе привлекать партнёров.

2.5. Исполнитель не предоставляет лицензии или ключи для использования либо активации Приложений, WINE и зависимых компонентов. Пользователь самостоятельно обеспечивает получение необходимых лицензий или ключей у правообладателя либо его уполномоченных представителей, а также их наличие в собственной инфраструктуре.

3. Прием и регистрация обращений

3.1. Для направления Запроса необходимо убедиться в отсутствии подходящего решения на портале документации Исполнителя по адресу <https://vintegra-soft.ru/#materials> и в базе знаний по адресу <https://wiki.astralinux.ru/kb>. При заполнении темы Запроса в форме Личного кабинета близкие по теме решения из базы знаний предлагаются автоматически.

3.2. Приём обращений на техническую поддержку (далее - Запрос), конфиденциальность и способы взаимодействия:



Исполнитель обеспечивает конфиденциальность сведений, полученных в процессе обработки Запросов, включая информацию о выявленных ошибках, несоответствиях и уязвимостях, в соответствии с требованиями

3.2.1. Личный кабинет (web-ресурс):

- Приём Запросов осуществляется круглосуточно (24/7) по адресу <https://lk.astra.ru>.
- Оповещения о регистрации Запроса автоматически направляются на электронную почту Пользователя с адреса no-reply@astralinux.ru.
- Инструкция по использованию Личного кабинета доступна по адресу <https://wiki.astralinux.ru/x/eoWqBw>.
- Для регистрации Запроса в Личном кабинете необходимо:
 - чётко сформулировать проблему или вопрос;
 - подробно описать сценарий и рабочее окружение, указать время проявления проблемы, приложить журналы, созданные Продуктом, операционной системой или служебными программами, дампы памяти, отчёты о конфигурации программного обеспечения, конфигурацию оборудования и сети.

3.2.2. Телефон:

- В рабочие дни с 09:00 до 18:00 (по Московскому времени) по многоканальному номеру: +7 (495) 369-48-16 доб. 3 или 8 (800) 222-07-00 доб. 3.
- Круглосуточно (24/7) — только для Запросов со степенью критичности «Экстренная» и «Высокая» при уровне обслуживания «Привилегированный».
- Для получения обратной связи по телефону Пользователь указывает контактное лицо, номер телефона и предпочитаемое время для связи. Оказание консультации по телефону возможно, если для подготовки ответа не требуются дополнительные время и информация. Если необходимы диагностические данные, которые невозможно полностью передать по телефону, Пользователь создаёт Запрос в Личном кабинете. Исполнитель вправе рекомендовать создать такой Запрос либо, при невозможности, завести его от имени Пользователя. Срок подготовки ответа соответствует степени критичности и уровню услуги. При необходимости инструкции и файлы прикладываются к заведённому Запросу.
- Для регистрации Запроса по телефону необходимо подготовить идентификационные данные: наименование организации, ИНН, почту, указанную в регистрационных данных аккаунта, или номер Сертификата.

3.2.3. Мессенджер — Mattermost:

- Канал создаётся по адресу <https://support.astralinux.ru/im>.
- Возможность создания ссылки-приглашения на канал предоставляется во время работы над Запросами «Высокой» или «Экстренной» критичности на уровне «Привилегированный» и может быть инициирована Пользователем или Исполнителем.
 - Консультации в Мессенджере оказываются исключительно в рамках активного канала, связанного с Запросом, и в контексте исходной темы.
 - Сопутствующие и не связанные вопросы оформляются отдельными Запросами.

- Сотрудники, отвечающие за консультации в корпоративных каналах, вправе не реагировать на личные обращения Пользователя вне канала.
- Аудиозвонки с возможностью трансляции экрана инициируются по согласованию сторон.

3.4. Степень критичности определяется Пользователем при формировании Запроса. Первоначально присвоенная степень критичности может быть изменена Исполнителем в процессе работы над Запросом.

Степень критичности	Описание последствий	Время реакции в рабочих часах	
		Для уровня «Стандартный»	Для уровня «Привилегированный»
Экстренная	Проблема с Продуктом, влияющая на непрерывность ведения бизнес-процессов пользователя посредством прерывания работоспособности Продукта или вызывающая потерю данных, установку стандартных настроек в небезопасный режим или возникновение других проблем с безопасностью данных. Решение при этом отсутствует	4	2
Высокая	Проблема, вызывающая воздействие на функциональность Продукта, но не приводящая к повреждению/потере данных или прерыванию работоспособности Продукта. Продукт частично выведен из строк, однако, непрерывность основных бизнес-процессов пользователя не нарушается. Временное решение отсутствует	8	4
Средняя	Проблема, не оказывающая существенного влияния на работоспособность Продукта и на бизнес-процессы пользователя	12	6
Низкая	Другие не критичные Запросы, не упомянутые выше	16	8

Решение задачи по Запросу осуществляется до его закрытия без фиксированного срока выполнения, но с соблюдением времени реакции.

4. Обработка обращений

4.1. Обработка Запросов осуществляется в рабочие дни с 09:00 до 18:00 по московскому времени. Для Запросов со степенью критичности «Экстренная» и «Высокая», зарегистрированных при уровне обслуживания «Привилегированный», обработка ведётся круглосуточно (24/7).

4.2. Исполнитель вправе отклонить Запрос в следующих случаях:

- Отсутствие действующего Сертификата на техническую поддержку Продукта.
- Запрошенная Услуга выходит за рамки уровня технической поддержки, указанного в Сертификате.
- Параметры Продукта (наименование, тип редакции и количество Префиксов или лицензий) не соответствуют данным, указанным в Сертификате.
- Пользователь отказывается предоставить или предоставляет неполную информацию, необходимую для обработки Запроса.

4.3. В случае, если в рамках одного Запроса затронуто несколько задач, либо в ходе работы над Запросом возникают дополнительные вопросы, Исполнитель вправе выделить их в отдельные Запросы с соответствующими степенями критичности.

4.4. Обработка запросов, требующих привлечения профильной команды:

- Запросы, содержащие Предложения, а также сообщения об ошибках, после подтверждения и сбора необходимой информации переводятся в статус «Передано профильной команде» и обрабатываются без установленного времени реакции.
- Запросы, связанные с доработкой Префиксов, включая адаптацию Префиксов из коллекции Продукта для Приложений в случае их минорного или мажорного обновления, а также сборку нового Префикса, ранее отсутствующего в каталоге приложений Продукта, обрабатываются по запросу, переводятся в статус «Передано профильной команде» и не имеют установленного времени реакции.

Пользователь оповещается по мере поступления информации от профильных команд Исполнителя по таким Запросам или по готовности задачи.

4.5. Срок автоматического закрытия Запроса, находящегося на стороне Пользователя, по которому Пользователь не проявляет реакции, составляет 7 календарных дней с момента последней реакции. На 3-й день бездействия Пользователю направляется уведомление с напоминанием о необходимости реакции для продолжения работ. На 7-й день Запрос автоматически закрывается, однако в течение следующих 3 календарных дней Пользователь может возобновить работы по нему, оставив комментарий. По истечении 10 календарных дней с момента последней реакции Запрос считается решённым окончательно, без возможности его переоткрытия. При необходимости Пользователь может создать новый Запрос, ссылаясь на предыдущий и следуя инструкциям из решённого Запроса.

5. Уровни технической поддержки

В рамках Положения Исполнитель обеспечивает предоставление следующего перечня услуг в соответствии с уровнем обслуживания:

Услуга	Стандартный	Привилегированный
Доступ к минорным обновлениям Продукта ¹	+	+

Услуга	Стандартный	Привилегированный
Возможность перехода на актуальное мажорное обновление Продукта ²	+	+
Консультации по миграции на очередное обновление Продукта ³	+	+
Консультации по установке Продукта ⁴	+	+
Консультации по использованию Продукта ⁵	+	+
Регистрация ошибок, Предложений и отслеживание их статуса через Исполнителя ⁶	+	+
Удалённое подключение к системе пользователя для сбора информации, необходимой для решения Запроса ⁷	-	+
Работы и консультации онсайт ⁸	-	+

¹ Доступ к оперативным обновлениям Продукта через Личный кабинет предоставляется в соответствии с условиями лицензии, что позволяет своевременно получать необходимые исправления, поддерживать высокий уровень защиты системы, обеспечивать стабильность Продукта и минимизировать риск уязвимостей.

² Предоставление права перехода на новую версию Продукта без необходимости её приобретения.

³ Консультации по миграции на очередное обновление Продукта охватывают анализ текущей конфигурации, разработку рекомендаций по обновлению и поддержку в процессе миграции, что помогает минимизировать риски и сохранить бесперебойную работу системы во время и после обновления.

⁴ Консультации по установке Продукта на целевую инфраструктуру, включая предварительный анализ и подготовку среды, установку необходимых компонентов и проверку корректности установки.

⁵ Консультации по вопросам, возникающим при эксплуатации Продукта в инфраструктуре Пользователя.

⁶ Исполнитель проводит анализ Запроса, при необходимости консультирует Пользователя или регистрирует задачу во внутренней информационной системе, после чего осуществляет информирование и взаимодействие с Пользователем по зарегистрированной задаче.

⁷ Удалённое подключение осуществляется после получения письменного или электронного согласия Пользователя и согласования программного средства, времени и условий доступа. Это позволяет специалистам оперативно собрать необходимые данные для диагностики и устранения проблем, минимизируя время простоя системы.

⁸ Работы и консультации онсайт производятся по запросу Пользователя в согласованное не менее чем за 5 рабочих дней время, не чаще 1 раза в год. Услуга включает выполнение

работ и консультирование на территории Пользователя, в том числе сопровождение процедур, консультации по миграции, установке обновлений, устранению неисправностей, а также решение других задач по согласованию сторон. Продолжительность одного выезда ограничена 3 рабочими днями. Работы в г. Москве входят в базовые условия услуги; при необходимости выезда за пределы г. Москвы стороны отдельно согласовывают стоимость и объём услуг с Исполнителем.

6. Общий порядок взаимодействия

6.1. Консультации по установке и настройке Продукта предоставляются на основании сведений, изложенных в Документации, включая руководства, инструкции, лицензионные соглашения и иные официальные материалы, опубликованные Исполнителем.

6.2. Оценка необходимости и сроков реализации Предложений осуществляется по усмотрению Исполнителя. В случае положительного решения, доработка Продукта выполняется в рамках внутренней дорожной карты в составе последующих обновлений.

6.3. При принятии решения о реализации Предложения Исполнитель вправе уведомить Пользователя о планируемом включении доработки в одно из ближайших обновлений Продукта и предполагаемых сроках его выпуска.

6.4. В случае невозможности воспроизведения условий возникновения инцидента на стенде Исполнителя, Пользователю может быть рекомендовано:

- Предоставить удалённый доступ к стенду, на котором воспроизведён сценарий.
- Либо обеспечить выезд специалиста Исполнителя на объект для локального доступа.

6.5. Исполнитель предоставляет коллекцию Префиксов для запуска Приложений, размещённых в каталоге Продукта. Эти Префиксы оптимизированы для работы в операционной системе Astra Linux и обеспечивают стабильность Приложения исключительно в рамках ранее описанного и согласованного сценария использования.

6.6. Условия предоставления и использования Префикса, Приложения и его артефактов:

- Исполнитель не предоставляет Приложения и не передаёт права на их использование. Пользователь самостоятельно получает необходимые права у правообладателя или его представителей либо указывает путь к уже размещённому в своей инфраструктуре Приложению.
- Исполнитель не предоставляет лицензии или ключи для использования либо активации Приложения, WINE и необходимых для запуска Приложения зависимых компонентов. Пользователь обеспечивает получение необходимых лицензий или ключей у правообладателя или его представителей самостоятельно и размещает их в собственной инфраструктуре.

6.7. Лицензии, право на обновление или техническую поддержку для операционной системы Astra Linux, совместимой с Продуктом, приобретаются отдельно.

6.8. В рамках Услуги не осуществляется:

- Решение проблем, связанных с настройкой каналов связи.
- Помощь по вопросам, не описанным в Документации (для уровня обслуживания «Стандартный»).
- Поддержка по вопросам, связанным со сторонними программами и сервисами.
- Интеграция Продукта со сторонним программным обеспечением (за исключением того, которое было включено и согласовано в сценарий использования при адаптации).
- Оценка или разъяснение действий третьих лиц.
- Диагностика инцидентов информационной безопасности.

6.9. Без заключения соответствующего договора с Исполнителем не осуществляется:

- разработка индивидуальных Префиксов и адаптация сценариев использования для Приложений, отсутствующих в каталоге Продукта;
- разработка пользовательских сценариев, скриптов и средств автоматизации;
- консультации и услуги по настройке инфраструктуры, установке и работе WINE и Префиксов WINE;
- доработка Префиксов для пользовательского сценария запуска и использования Приложений.

7. Обязательства и ответственность пользователя

7.1. Пользователь обязан:

7.1.1. Своевременно устанавливать обновления в соответствии с инструкциями, размещёнными на портале документации или инструкциями, предоставленными специалистами Исполнителя. В случае несоблюдения инструкций Исполнитель не несёт ответственности за сбои в работе Продукта.

7.1.2. Выполнять следующие рекомендации перед применением обновлений и инструкций, предоставленных Исполнителем на функционирующей инфраструктуре:

- Выполнять резервное копирование затрагиваемых данных и компонентов перед внесением изменений, обеспечив возможность полного восстановления соответствующего функционала. Рекомендуемая частота регулярного резервного копирования — не реже одного раза в день для критичных систем и одного раза в неделю для остальных.
- В случае невозможности точной идентификации затронутого программного обеспечения или данных создавать резервную копию всей конфигурации.
- Применять обновления и инструкции в первую очередь на тестовом контуре, идентичном продуктивному.

7.1.3. Не нарушать функционирование, не создавать помехи в использовании онлайн-ресурсами Исполнителя, к которым был предоставлен доступ.

7.2. Пользователь несет ответственность:

- за резервное копирование своих данных из своей инфраструктуры в системе резервного копирования и программного обеспечения;
- за соблюдение лицензионных условий использования системного программного обеспечения, а также программного обеспечения иных разработчиков.

7.3. Пользователь не вправе уступать права требования к Исполнителю, вытекающие из настоящего Положения, третьим лицам.

8. Ограничение ответственности Исполнителя

8.1. Исполнитель не несёт ответственности за недостатки и уязвимости в Продукте по причине не установки пользователем доступных обновлений Продукта, устраняющих данные недостатки.

8.2. Исполнитель не несет ответственности за какие-либо прямые или косвенные последствия какого-либо использования или невозможности использования Продукта и/или убытки и/или имущественные потери, причиненные Пользователю и/или третьим сторонам в результате какого-либо использования, неиспользования или невозможности использования Продукта или отдельных его компонентов и/или функций, в том числе из-за возможных ошибок или сбоев в его работе, включая, но не ограничиваясь этим: реальный ущерб, упущенная выгода, имущественные потери, связанные с недополученной прибылью, временным или постоянным полным или частичным прекращением или прерыванием коммерческой или производственной деятельности, утратой данных и информации, ухудшения деловой репутации.

8.3. Исполнитель не несёт ответственности за неоказание Услуги пользователю по причинам, не зависящим от Исполнителя, а именно, нарушение работы Интернета, оборудования или программного обеспечения со стороны пользователя, сбой в работе служб email-рассылки, в том числе при попадании писем Исполнителя в папку «Спам».

8.4. Исполнитель не несёт ответственность за нарушение условий настоящего Положения в случае предоставления пользователем недостоверной и/или неполной информации, предоставленной и/или запрошенной Исполнителем при поступлении или во время оказания Услуги по Запросу.

8.5. Вся охраняемая законом информация, содержащаяся в информационной системе, информационно-телекоммуникационной сети, автоматизированных системах управления пользователя, не будет доступной для Исполнителя в процессе отработки Запроса. Обнаружение Исполнителем возможности получения доступа к охраняемой законом информации не является неправомерным, и пользователь не будет иметь каких-либо претензий к Исполнителю при наступлении данного обстоятельства. Пользователь обязан самостоятельно обеспечить защиту охраняемой законом информации в процессе отработки Исполнителем Запроса.

8.6. Ни одна из сторон не несёт ответственности перед другой стороной за невыполнение обязательств, вызванное обстоятельствами, возникшими помимо воли и желания сторон, которые нельзя было предвидеть или избежать.

9. Жизненный цикл Продукта

9.1. Каждая мажорная версия Продукта поддерживается в течение 12 месяцев. Одновременно поддерживаются одна актуальная и одна предыдущая мажорная версия.

9.2. Актуальная версия Продукта поддерживается в полном объеме, включая выпуск обновлений безопасности, исправление ошибок и внедрение новых функциональных возможностей.

9.3. Общий период поддержки мажорной версии включает срок её актуальности, а также последующий период ограниченной поддержки.

9.4. Предыдущая мажорная версия Продукта поддерживается с ограничениями. Исправления критических ошибок и уязвимостей возможны, однако новые функции и улучшения разрабатываются преимущественно для актуальной и последующих версий.

9.5. После окончания поддержки версии Продукта её функциональность сохраняется в состоянии, соответствующем последнему выпущенному обновлению. Пользователю рекомендуется своевременно переходить на поддерживаемые версии для получения новых функций, обновлений безопасности и исправлений ошибок.

Набор Услуг зависит от фазы жизненного цикла Продукта и ограничен в соответствии с таблицей:

Описание	Актуальная версия Продукта	Предыдущая версия Продукта	Этап без поддержки
Консультации по эксплуатации платформы	+	+	+
Исправления критических ошибок и уязвимостей	+	+	-
Обновление и добавление Префиксов	+	-	-
Улучшения Продукта	+	-	-

10. Прочие условия

10.1. Исполнитель вправе в любое время вносить изменения в Положение. Актуальная версия Положения доступна на официальном сайте Исполнителя: <https://vintegra-soft.ru/#materials>.

10.2. Пользователь обязуется регулярно осуществлять проверку наличия изменений в Положении, а Исполнитель уведомлять об изменениях Положения посредством Личного кабинета. Пользователь не вправе ссылаться на свою неинформированность о внесении таких изменений.

10.3. В случае, если Пользователь предоставляет данные о юридическом лице, пользователь подтверждает, что имеет для этого достаточно полномочий, а предоставляемая пользователем информация является полной и достоверной.