Гарантийное обслуживание

Общие условия

Разработчик принимает на себя обязательства по гарантийному сопровождению Комплекса в течение 12 месяцев с момента поставки Комплекса Заказчику, которое включает в себя:

- исправление обнаруженных ошибок в работе Комплекса, созданной Разработчиком;
- бесплатную замену программных компонентов Комплекса, если носители, на которых они записаны, будут содержать дефекты;
- консультационную поддержку пользователей специалистами Разработчика путем проведения бесплатных консультаций по телефонам горячей линии или по E-mail.

Гарантийные обязательства действуют при условии соблюдения Заказчиком Инструкции по эксплуатации Комплекса. Обязательными условиями выполнения гарантийных обязательств по сопровождению Комплекса является:

- работоспособное оборудование;
- работа аппаратного сервера через устройство бесперебойного питания;
- допуск к обслуживанию Комплекса обученных специалистов;
- наличие выделенного администратора системы, имеющего достаточно времени, чтобы постоянно сопровождать работу Комплекса и взаимодействовать со специалистами Разработчика по вопросам ее использования;
- соблюдение положений эксплуатационной документации Комплекса.

Содержание гарантийных обязательств

В случае обнаружения существенных ошибок в работе Комплекса, не связанных с качеством вычислительной техники и изменением условий эксплуатации, Разработчик предпринимает усилия бесплатно произвести необходимые доработки (без выезда к заказчику и пересылке обновленной версии Комплекса).

Гарантийные обязательства не распространяются на Комплекс, потерявший работоспособность в результате разборки/сборки Комплекса, перенос его или каких-либо компонентов в другие помещения, а также подключение к Комплексу других рабочих мест в течение гарантийного срока, если эти действия проведены не специалистами Разработчика или обученными Разработчиком техническими специалистами Заказчика.

Под гарантийное сопровождение Комплекса не подпадают следующие неполадки, которые связаны с неправильной эксплуатацией ОС, Комплекса и вычислительной техники:

- ошибки ОС и иных программ, разработанных другими компаниями, которые используются Комплексом;
- ошибки, связанные с наличием на сервере и клиентских машинах программных систем других разработчиков, мешающих Комплексу выполнять свои штатные функции;
- ошибки, связанные с неправильным администрированием локальных вычислительных сетей;
- неправильная эксплуатация вычислительных средств и системного программного обеспечения (в том числе - выключение компьютера тогда, когда он находится в режиме выполнения программы в среде Windows, стирание системных файлов и т.п.);
- расчленение и вставка разъемов кабелей связи между компьютером и периферийным оборудованием при включенных в сеть устройствах;
- занесение в компьютеры вредоносных программ, в т.ч. компьютерных вирусов;
- случайное или намеренное стирание файлов Комплекса или других пакетов, используемых Комплексом.

Перечисленные ошибки не подпадают под гарантийное обслуживание Комплекса, и ответственность за неработоспособность Комплекса лежит на технической службе Заказчика.

В случае, если специалисты Заказчика вмешиваются в работу Комплекса путём изменения внутреннего программного кода Комплекса, структуры внутренних БД, записывают в таблицы SQL-сервера данные, минуя штатные средства доступа Комплекса, или другими способами, не предусмотренными эксплуатационной документацией, то Разработчик не несёт ответственность за неправильное функционирование Комплекса.