Программа для ЭВМ: «РТУ: Платформа унифицированных коммуникаций»

Гарантийное обслуживание

Термины и определения

1. **Продукт (Программа)** (программа для ЭВМ: «РТУ: Платформа унифицированных коммуникаций» (Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ № 2011617038 от 09.09.2011 г. Регистрация в Едином реестре российских программ для ЭВМ и баз данных № 4003 от 11.12.2017г.)) – означает версию программы для ЭВМ, представленной в объективной форме совокупность данных и команд, предназначенных для функционирования ЭВМ и других компьютерных устройств в целях получения определенного результата с функциональностью, изложенной в функциональной/технической спецификации размещаемой на портале https://helpdesk.satel.org;
2. **Функциональная/техническая спецификация –** документ, описывающий функциональные, технические характеристики и аппаратные требования Программы;
3. **Производитель (Правообладатель/Лицензиар)** – ООО «САТЕЛ ПрО»;
4. **Пользователь (Лицензиат) -** юридическое лицо, имеющее место нахождения на территории Российской Федерации, которое приобрело Программу и неисключительные права на ее использование для собственных нужд, а не для распространения или сублицензирования;
5. **Надлежащее функционирование** - означает, что работа Программы будет соответствовать ее назначению согласно функциональной/технической спецификации, размещаемой на портале https://helpdesk.satel.org;
6. **Гарантийный период** – означает период времени, в который Пользователь может бесплатно обращаться к Производителю для получения исправления проблем(ы) в работоспособности Программы;
7. **Документация -** означает руководство пользователя в электронном или печатном виде, а также любые технические замечания к версии и другую техническую сопроводительную документацию к Программе;
8. **Проблема** – событие (программная(ые) ошибка(и) и/или сбой(и)), которое является причиной нарушения работы Программы, изложенной в Документации к Программе;
9. **Запрос** – заявка в письменном виде, отправленная по электронной почте на адрес helpdesk@satel.org;
10. **Программно-аппаратное окружение** – установленное у Пользователя программно-аппаратное окружение сторонних производителей, не относящееся к Программе Производителя, включая, но не ограничиваясь: операционные системы, сетевая инфраструктура, серверы, шлюзы, коммутаторы и системы мониторинга, прочее оборудование сторонних производителей.

Гарантийное обслуживание (далее - Гарантия)
означает, что Программа, право использования которой было предоставлено Пользователю на условиях простой (неисключительной) лицензии на основании соответствующего Лицензионного договора, будет надлежащим образом функционировать в течение 12 (двенадцати) месяцев со дня предоставления права на её использование («Гарантийный период»). Надлежащее функционирование означает, что работа Программы будет соответствовать её назначению, при условии, что:

- Пользователь изменил пароль и логин Программы, установленные Производителем по умолчанию в соответствии с рекомендациями Производителя, указанными на портале https://helpdesk.satel.org;
- Пользователь обеспечил безопасность работы (включая защиту от несанкционированного доступа, иные действия, необходимые для обеспечения безопасности работы) как Программы, так и любого взаимодействующего с ней оборудования и (или) программного обеспечения, включая (но не ограничиваясь перечисленным), выполнил требования по обеспечению безопасности работы, предусмотренные Документацией к Программе;
- Переданный(ые) вместе с Программой аппаратный(е) / программный(е) ключ(и) был(и) беспрерывно (исключая аварийное отключение или профилактический перезапуск сервера) подключен(ы) к серверу Пользователя для обеспечения работы Программы;
- Программа использовалась в соответствии с Документацией и на рекомендованном оборудовании;
- Пользователь письменно уведомил Производителя о Проблеме Программы, описав характер предполагаемых Проблем и условия, при которых они имеют место (предоставив помимо описания характера Проблемы, журнал логирования Программы, отражающий их наличие);
- Программа не модифицировалась и не производились какие-либо иные изменения в Программе Пользователем или какой-либо третьей стороной.

Решение о признании Проблемы гарантийной принимает Производитель на основании подтверждённых ошибок в Программе, о которых был письменно уведомлен Пользователем.
При признании Проблемы гарантийной, Производитель предпринимает необходимые меры для устранения бесплатно Проблемы в реализованной версии Программы, установленной у Пользователя. Проблема признается гарантийной при условии, если она была допущена по вине Производителя. В противном случае, Проблема, вызванная по вине Пользователя, не признаётся гарантийной и исправлению не подлежит.
Гарантийный период не продлевается на время устранения Проблем, выявленных Пользователем.

Производитель оставляет за собой право определить любую версию Программы, как «Версия с истекшим сроком поддержки» (End of Support (EOS)). Уведомление о признании соответствующей Версия с истекшим сроком поддержки публикуется Производителем на сайте https://helpdesk.satel.org/ в разделе, доступном Пользователю. Гарантийные обязательства на Программу с истекшим сроком поддержки не распространяются. В случае, если версия Программы, находящаяся у Пользователя, признана Версией с истекшим сроком поддержки, Пользователю, для получения Гарантийного обслуживания необходимо обновить Программу до последней версии в рамках Договора технической поддержки, который заключается отдельно. В противном случае, Производитель не несет ответственности за любые убытки Пользователя, произошедшие в результате отказа Пользователя от обновления Программы.

Гарантийное обслуживания включает:

приём Запросов направленные на адрес helpdesk@satel.org, в рабочие дни с 9.00 до 18.00
доступ к базе знаний Правообладателя**,** находящейся по адресу **https://helpdesk.satel.org,** с указаниями по применению, статьями, советами и рекомендациями
доступ к Документации Правообладателя, включая руководства пользователя, руководства администратора, краткие руководства пользователя, справочники по API-интерфейсам и ошибкам
размещение новостей Правообладателя на портале Helpdesk, включая публикацию новой Документации и сведения о доступных выпусках
возможность отправлять и отслеживать Запросы через портал https://helpdesk.satel.org
Правообладатель использует свой собственный сервер доступа для контроля и ограничения доступа к Программе, установленной на системе Пользователя с полной регистрацией всех операций, выполняемых Производителем на Программно-аппаратном окружении Пользователя

удаленный доступ к серверу Пользователя по протоколам SSH и (или) HTTPS, предоставляемый персоналу Правообладателя, необходимый для анализа с целью диагностики и выявления основной Проблемы или Проблем, послуживших причиной Запроса Пользователя**,** для подтверждения Гарантийного случая. Гарантийное обслуживание предоставляется только в отношении Программы и не распространяется на Программно-аппаратное окружение Пользователя.
возможность оперативного предоставления исправления версии Программы, установленной у Пользователя, если для устранения Проблемы, являющейся гарантийным случаем, не было найдено решение

Пользователь вправе обратиться к Производителю в случае, если Программа внедрена как коммерческий сервис (находится в эксплуатации), но качество сервиса ухудшается или сервис не функционирует, как в одном или нескольких следующих случаях:

- сервис не запускается;
- сервис функционирует, но теряется 30 % и более вызовов;
- сервис функционирует, но 30 % и более вызовов имеют существенные проблемы с качеством передачи голоса или одностороннюю слышимость;
- сервис функционирует, но утрачена возможность взаимодействия со сторонними информационными система, в соответствии с объемом заявленной совместимости;
- отсутствуют или повреждены данные CDR, что не позволяет следовать стандартному плану выставления счетов.

Гарантийное обслуживание предоставляется только в отношении Программы и не распространяется на Программно-аппаратное окружение Пользователя.

Контактные данные для обращений:

Телефон: + 7(495) 785-88-75
Электронная почта: helpdesk@satel.org
Факс: +7(495) 785-88-78
Сайт: https://helpdesk.satel.org