



AVSOFT PALITRA

**Система централизованного управления и
мониторинга**

Гарантийное обслуживание

**Москва
2023**

Контактная информация

127106, г. Москва, ул. Гостиничная, д.5

Тел.: +7 (495) 988-92-25

E-mail: office@avsw.ru

www.avsw.ru/about/contacts

Авторское право

ООО «АВ Софт»

www.avsw.ru

© 2010 – 2023 ООО «АВ Софт»

Версия документа

Март 31, 2023.

Настоящий документ является собственностью ООО «АВ Софт» (далее – «АВ Софт») и защищен законодательством Российской Федерации и международными соглашениями об авторских правах и интеллектуальной собственности.

Копирование документа либо его фрагментов в любой форме, распространение, в том числе в переводе, а также их передача третьим лицам возможны только с письменного разрешения «АВ Софт».

Документ может быть изменен без предварительного уведомления.

СОДЕРЖАНИЕ

| | | |
|---|--------------------------------|---|
| 1 | Общие положения | 4 |
| 2 | Гарантия | 4 |
| 3 | Отказ от ответственности..... | 5 |
| 4 | Гарантийное обслуживание | 6 |
| 5 | Контактная информация..... | 6 |

1 Общие положения

Компания ООО «АВ Софт» является единственным правообладателем Системы централизованного управления и мониторинга AVSOFT PALITRA (далее – Система PALITRA).

Компания ООО «АВ Софт» находится в российской юрисдикции и не имеет участия иностранного капитала в своей организации.

В соответствии с действующим законодательством РФ, разработчик программного обеспечения устанавливает гарантийный срок – период, в течение которого разработчик обязуется удовлетворить требования потребителя в отношении некачественного программного продукта.

После установки программного комплекса, Компания ООО «АВ Софт» предоставляет возможность Заказчику получать непосредственно от правообладателей и разработчика Системы PALITRA:

- Новые версии программного продукта по мере их выхода;
- Техническую поддержку (по телефону и/или через интернет);
- Доступ к информационным и вспомогательным ресурсам правообладателя на портале <https://partners.avsw.ru>.

2 Гарантия

В связи с отсутствием в российском законодательстве четких требований об обязательной установке гарантийного срока по отношению к программным продуктам, разработчик Системы PALITRA не устанавливает предельный гарантийный срок эксплуатации программного продукта. При этом разработчик Системы PALITRA гарантирует полную работоспособность продукта на протяжении всего срока его эксплуатации при своевременной установке последних обновлений программного продукта и соблюдении правил и требований, приведенных в следующих документах:

- Руководство пользователя;
- Инструкция по установке;
- Жизненный цикл.

Срок начала гарантийного использования программного продукта указывается в тексте Договора поставки программного продукта.

При возникновении проблем, возникших по вине разработчика программного продукта, разработчик обязуется полностью исправить существующие проблемы или предоставить исправно работающую версию программного продукта, но при соблюдении следующих требований:

- Заказчик программного продукта должен предоставить документально подтвержденное свидетельство наличия сбоя или программной ошибки;
- Заказчик программного продукта должен предоставить подтверждение того, что сбой произошел по вине разработчика программного продукта;
- Эксплуатация программного продукта осуществлялась в соответствии с инструкциями;
- Отсутствуют следы самостоятельного вмешательства Заказчика программного продукта в устройство программного продукта, в его программный код.

В случаях возникновения неполадок, вызванных действиями, нарушающими требования и правила приведенных в документах «Инструкция по установке», «Руководство пользователя», «Жизненный цикл», разработчик программного продукта оставляет за собой право проводить все необходимые работы по диагностике восстановления работоспособности за счет Заказчика Системы PALITRA.

3 Отказ от ответственности

Правообладатель и разработчик гарантирует работу программного продукта в соответствии с описанием, изложенным в Руководстве пользователя.

Заказчик программного продукта уведомлен и согласен с тем, что никакой программный продукт не свободен от ошибок.

Правообладатель и разработчик не гарантирует работоспособность программного продукта при нарушении условий, описанных в Руководстве пользователя и Инструкции по установке.

Правообладатель и разработчик не гарантирует Заказчику работоспособность программного продукта, если Заказчик не осуществляет обновления программного продукта по мере их выхода.

4 Гарантийное обслуживание

Гарантийное обслуживание Системы PALITRA осуществляется компанией-разработчиком и правообладателем программного продукта ООО «АВ Софт».

Гарантийное обслуживание программного продукта может осуществляться следующими способами:

- На территории Заказчика программного продукта (физический выезд технических специалистов компании-разработчика программного продукта);
- На территории Заказчика программного продукта (удаленный доступ технических специалистов к программному продукту, развернутому на инфраструктуре Заказчика).

Гарантийное обслуживание осуществляется по рабочим дням в соответствии со следующим графиком:

Понедельник – Пятница, с 09:00 до 18:00 по московскому времени.

Контактная информация Центра гарантийного обслуживания:

- Адрес электронной почты office@avsw.ru;
- Телефон: +7 (495) 988-92-25.

Непосредственные условия гарантийного обслуживания для конкретного Заказчика программного продукта устанавливаются в рамках Договора поставки программного продукта и приложений к этому Договору.

5 Контактная информация

Центральный офис правообладателя и разработчика Системы PALITRA находится:

ООО «АВ Софт»

Гостиничная улица, д.5 Москва, 127106, Российская Федерация

Адрес электронной почты: office@avsw.ru

Веб-сайт: <https://avsw.ru/>

Телефон +7 (495) 988-92-25