



10.01.2020

г. Санкт-Петербург

ДЕКЛАРАЦИЯ

о правилах гарантийного и постгарантийного обслуживания средств криптографической защиты информации из состава комплекса средств криптографической защиты конфиденциальной информации для работы в OTN-сетях производства ООО «Системы практической безопасности».

Положения настоящей Декларации распространяются на средства криптографической защиты информации МШ-TRfc (арт. 468266.001-05), МШ-TRfc (арт. 468266.001-05.01), МШ-MUXs (арт. 468266.001-07), МШ-MUXs (арт. 468266.001-07.01), МШ-TRfc-1U (арт. 468266.001-04), МШ-MUXs-1U (арт. 468266.001-06), АРМ ИКД (арт. 468368.001) из состава Комплекса средств криптографической защиты конфиденциальной информации для работы в OTN-сетях (далее — Изделие) производства компании «Системы практической безопасности», и регламентируют порядок действий, сроки, а также иные аспекты, связанные с осуществлением гарантийного и постгарантийного обслуживания.

Термины и определения.

Предприятие-изготовитель – ООО «Системы практической безопасности».

Эксплуатирующая организация - конечный пользователь Изделий производства ООО «Системы практической безопасности».

Поставщик — авторизованный партнёр компании ООО «Системы практической безопасности», осуществивший поставку Изделий эксплуатирующей организации.

Гарантийный срок — срок, в течение которого производится гарантийное обслуживание Изделий.

Гарантийное обслуживание — осмотр, диагностика неполадок/неисправности или ремонт (в случае невозможности или экономической нецелесообразности ремонта

замена на аналогичное) оборудования, производимые предприятием-изготовителем за свой счет при наступлении гарантийного случая.

Гарантийный случай — выход из строя оборудования по причине его конструктивных, программных или иных проблем в период гарантийного срока и при соблюдении условий эксплуатации.

Постгарантийное обслуживание — ремонт (или в случае невозможности или экономической нецелесообразности ремонта замена на аналогичное Изделие или списание) Изделия эксплуатирующей организации, производимый предприятием-изготовителем за счет эксплуатирующей организация при наступлении не гарантийного случая.

1. Гарантийные обязательства

1.1 Предприятие-изготовитель гарантирует соответствие Изделий характеристикам, заявленным в технической документации, при соблюдении эксплуатирующей организацией условий и правил хранения, транспортирования, монтажа и эксплуатации, установленных эксплуатационной документацией.

1.2 Гарантийный срок исчисляется как общая календарная продолжительность хранения и транспортирования изделия в состоянии поставки и его эксплуатации, в течение которой предприятие-изготовитель гарантирует соответствие качества Изделий установленным требованиям.

1.3 Гарантийный срок – три года.

1.4 Гарантийный срок хранения исчисляется как календарная продолжительность хранения и транспортирования изделия в состоянии поставки, а также монтаж с соблюдением установленных мер, обеспечивающих сохранность Изделий, в течение которой предприятие-изготовитель гарантирует соответствие качества изделия установленным требованиям. Гарантийный срок хранения – три года, начинается с даты подписания свидетельства о приёмке.

1.5 Гарантийный срок эксплуатации исчисляется как календарная продолжительность эксплуатации изделия эксплуатирующей организацией, в течение которой предприятие-изготовитель гарантирует качество изделия установленным требованиям. Гарантийный срок эксплуатации один год. Если изделие будет введено в эксплуатацию менее чем за год до окончания гарантийного срока, то гарантийный срок эксплуатации продолжается до окончания гарантийного срока.

2. Условия гарантийного обслуживания

2.1 Устранение отказов и неисправностей в Изделиях производится только предприятием-изготовителем.

2.2 Устранение дефектов, выявленных в Изделии в течение гарантийного срока, производится за счёт предприятия-изготовителя.

2.3 Рекламация предприятию-изготовителю не предъявляется в следующих случаях:

- по истечении гарантийного срока;
- при нарушении пользователем правил эксплуатации, хранения, транспортирования изделия, предусмотренных эксплуатационной документацией;
- если Изделие имеет следы постороннего вмешательства или была произведена попытка самостоятельного ремонта.

2.4 При возникновении отказа Изделия эксплуатирующая организация должна отправить его в упаковке предприятия-изготовителя, либо иной другой упаковке, обеспечивающей целостность и защиту Изделия от повреждений, в адрес предприятия-изготовителя вместе с заполненным формуляром, сопроводительным письмом, в котором необходимо описать возникшие проявления отказа в работе и актом приёма-передачи.

2.5 Доставка оборудования предприятию-изготовителю для гарантийного обслуживания осуществляется за счёт отправляющей стороны.

2.6 Возврат оборудования эксплуатирующей организации осуществляется за счёт предприятия-изготовителя и в упаковке предприятия-изготовителя.

2.7 С момента получения предприятием-изготовителем Изделия в срок до 45 рабочих дней, в зависимости от характера неисправности, Изделие проходит диагностику, в ходе которой выявляются причины возникновения неисправности, а так же необходимость проведения ремонта или замены вышедшего из строя Изделия на аналогичное.

2.8 Если в результате диагностики Изделия, находящегося на гарантийном обслуживании и принятого в ремонт, будет установлено, что данный случай является не гарантийным, то в акте неисправности будет сделано заключение об отказе в гарантийном обслуживании с указанием причины и возможности постгарантийного

обслуживания. В случае отказа Заказчика в данном случае от постгарантийного обслуживания оборудование может быть ему отправлено только за его счет.

2.9 Ремонт Изделия или замена на аналогичное в рамках гарантийного обслуживания осуществляется в срок до 4-х календарных месяцев со дня выпуска акта о неисправности.

2.10 Если Изделие находилось на гарантии, то срок гарантийных обязательств продлевается на все время нахождения на предприятия-изготовителе (без учета срока доставки в ремонт и из ремонта).

2.11 На период ремонта предприятие-изготовитель не предоставляет эксплуатирующей организации Изделие на замену находящемуся на ремонте. Для организации бесперебойной работы сервисов необходимо использовать запасное Изделие или услугу подменного фонда от Поставщиков.

3. Постгарантийные обязательства.

3.1 После истечения срока гарантии, при условии наличия на Изделия действующей технической поддержки, предприятие-изготовитель устраняет неисправности изделия по отдельному договору с эксплуатирующей организацией.

3.2 В случаях, указанных в п.2.8 предприятие-изготовитель устраняет неисправности изделия по отдельному договору с эксплуатирующей организацией при условии наличия на Изделия действующей технической поддержки.

3.3 Условия и правила постгарантийного обслуживания оговариваются отдельно в рамках заключения договора.

ООО "СПБ" имеет право в одностороннем порядке изменять условия обслуживания Изделий, за исключением уже действующих соглашений и договоров.