

## Условия гарантийного сопровождения BIOM Data Transformation

ООО Рудевайсез

г. Дубна, Московская область, проспект Боголюбова д. 26 оф.22

1. Лицензиар обязуется предоставить гарантийное сопровождение программы на весь срок действия лицензии. Лицензиар должен в рамках гарантийного сопровождения устранять недоработки, которые были допущены по вине разработчика программного обеспечения.
2. В течение гарантийного срока на программное обеспечение, Лицензиар обязан в согласованный срок предоставить исправно работающую версию ПО, но при соблюдении следующих требований:
  - 2.1. Документально подтвержденное свидетельство наличия сбоя.
  - 2.2. Подтверждение того, что сбой произошел по вине разработчика.
  - 2.3. Предоставление алгоритма действий пользователя в системе, вызывающих данную ошибку.
  - 2.4. Корректная эксплуатация программного обеспечения в соответствии с инструкцией.
  - 2.5. Отсутствие самостоятельного вмешательства Лицензиата в устройство программного обеспечения.
  - 2.6. Соответствие претензии Лицензиата по передаче Дистрибутива Программы требованиям технического задания/сопроводительной документации.
3. При выявлении Лицензиатом ошибки в программном обеспечении, Лицензиар обязуется провести анализ выявленных и подтвержденных Лицензиатом ошибок в базовом программном обеспечении и/или доработках базового программного обеспечения, если такие доработки выполнялись Лицензиаром, и исправить ошибки программного обеспечения. Под ошибкой понимается ситуация полной или частичной неработоспособности программного обеспечения, вызванная неверной логикой, заложенной при разработке Программы.
4. В рамках гарантийного сопровождения ошибками не являются:
  - 4.1. Ситуации, вызванные неверным функционированием оборудования, операционной системы, системного программного обеспечения, которые влияют на функционирование системы.
  - 4.2 Ситуации, связанные с неверным функционированием системы при несоблюдении пользователями технических требований.
  - 4.3. Ситуации, связанные с неверным функционированием системы, возникшие в результате самостоятельного вмешательства пользователей в устройство программного обеспечения или неверной его настройки.
5. Исправление ошибок в рамках гарантийного обслуживания может быть выполнено, в том числе путем:

- предоставления обновлений программного обеспечения с устраненными выявленными ошибками.

- предоставления новых версий программного обеспечения до новой официально выпущенной версии, с учетом выполненных ранее индивидуальных доработок программного обеспечения.

6. Для выполнения Лицензиаром обязательств по гарантийному обслуживанию, ошибки должны быть обнаружены в базовой или разработанной по техническому заданию и принятой в эксплуатацию версии программного обеспечения с выполненными Лицензиаром индивидуальными доработками (если такие доработки выполнялись), внесенными в программное обеспечение при внедрении или в процессе эксплуатации. Ошибки в доработках базового программного обеспечения, выполненных не Разработчиком, исправляются в рамках технической поддержки или работ по модификации программного обеспечения, при отсутствии в этих доработках нарушения авторских прав.

7. При выявлении Лицензиатом возможной ошибки в программном обеспечении или выполненных доработках, наличие ошибки определяется и устраняется Лицензиаром на собственном стенде с применением используемой Клиентом Лицензиата версии программного обеспечения и тестовыми данными, или на тестовом стенде Лицензиата с реальными данными, или с применением удаленного доступа к рабочей системе Лицензиата.

8. Устранение выявленных ошибок в программном обеспечении возможно методом предоставления новой версии программного обеспечения.