

## **Условия гарантийного обслуживания программных продуктов Экосистемы ЗАКРОМА**

Версия v. 01-07-2024  
Дата публикации 01.07.2024

Настоящие Условия гарантийного обслуживания программных продуктов Экосистемы ЗАКРОМА (далее — Условия) описывают содержание, правила и процедуру коммуникации между Акционерным обществом «ДИДЖИТАЛ СПИРИТ» (ОГРН 1087746630751, ИНН 7723661439) (далее — компания «ДИДЖИТАЛ СПИРИТ» или Правообладатель) и конечным пользователем (далее — Конечный пользователь или Пользователь) по сообщениям Пользователя, связанным с функционированием и обновлением программных продуктов экосистемы «ЗАКРОМА»<sup>1</sup>, перечень которых доступен по адресу: <https://zakroma.ru> (далее — Программные продукты), используемым Пользователем на условиях соответствующего лицензионного договора или лицензионного соглашения с конечным пользователем, заключаемых между компанией «ДИДЖИТАЛ СПИРИТ» и Пользователем (далее совместно - Лицензионный договор).

Актуальная версия Условий доступна на веб-сайте «ЗАКРОМА» (далее - Сайт) по URL-адресу: <https://zakroma.ru/legal>

Правообладатель вправе вносить изменения в Условия в одностороннем порядке без предварительного согласования с Пользователем путем утверждения новой редакции Условий. Новая редакция Условий вступает в силу на следующий день после ее размещения на Сайте по URL-адресу: <https://zakroma.ru/legal>

Настоящая редакция Условий прекращает свое действие в дату вступления в силу новой редакции Условий, если иное не указано в новой версии Условий. Пользователь обязуется самостоятельно следить за изменениями Условий путем ознакомления с актуальной редакцией.

---

<sup>1</sup> Экосистема ЗАКРОМА - совокупность программных продуктов компании «ДИДЖИТАЛ СПИРИТ»,

# Термины

**Лицензия** — право использования Программного продукта, включая его обновленные версии, на условиях соответствующего лицензионного договора.

**Полномочный представитель** — представитель Пользователя, который принимает решения со стороны Пользователя по любым вопросам в рамках Гарантийного обслуживания, а также назначает Контактных лиц. Полномочие, выданное Полномочному представителю, признается доверенностью, выданной с даты его назначения на срок Гарантийного обслуживания, если иной срок не будет установлен дополнительно.

**Контактное лицо** — представитель Пользователя, осуществляющий непосредственное взаимодействие с Правообладателем по Сообщениям, связанным с функционированием и обновлением Программных продуктов в рамках Гарантийного обслуживания.

**Сообщение** — сведения, направляемые Контактным лицом/Полномочным представителем через Личный кабинет и касающиеся функционирования и обновления Программных продуктов, в том числе сообщения об Ошибках.

**Ошибка** — некорректное поведение Программного продукта (несоответствие процесса работы Программного продукта процессу работы, описанному в документации, сбой в работе, аварийное завершение) в результате отклонения от правильного алгоритма функционирования, приводящее в результате к полной либо частичной неработоспособности Программного продукта.

**Личный кабинет** — специальный раздел сайта Правообладателя, к которому Пользователю в лице его Полномочного представителя и Контактных лиц предоставляется персонализированный доступ в соответствии с настоящими Условиями.

## 1. Общие условия

- 1.1. Гарантийное обслуживание предоставляется Правообладателем Пользователю в рамках приобретенной Пользователем Лицензии и не относится к услугам Технической поддержки<sup>2</sup>. При этом период Гарантийного обслуживания ограничен и может отличаться от срока действия Лицензии.
- 1.2. Перед началом Гарантийного обслуживания Пользователь назначает своего Полномочного представителя путем направления соответствующей информации (ФИО, телефон, адрес электронной почты) в адрес компании «ДИДЖИТАЛ СПИРИТ». Если Стороны не согласовали иное, информация о Полномочном представителе, поступившая с любого электронного адреса с доменным именем Пользователя, считается достоверной, до момента ее отзыва Пользователем.

---

<sup>2</sup> *Техническая поддержка как комплекс услуг по информационно-справочному сопровождению Пользователя в процессе использования Программных продуктов осуществляется за дополнительную плату в соответствии с соответствующим Регламентом технической поддержки, актуальная версия которого доступна на Сайте по URL-адресу: <https://zakroma.ru/legal>*

- 1.3. Полномочный представитель направляет на указанный Правообладателем адрес электронной почты информацию с адресами электронной почты Контактных лиц. Полномочный представитель вправе изменять Контактных лиц, о чем направляет Правообладателю соответствующий запрос.
- 1.4. В период Гарантийного обслуживания Контактные лица вправе осуществлять коммуникацию через Личный кабинет относительно функционирования и обновления Программных продуктов в инфраструктуре Пользователя.
- 1.5. В рамках Гарантийного обслуживания не предусмотрено возможности присвоения Сообщению какого-либо уровня важности и/или срочности (критичности), а также определенного времени ответа на Сообщение.
- 1.6. В Гарантийное обслуживание включено:
  - прием и обработка Сообщений в целях выявления и анализа Ошибок;
  - исправление Ошибок путем выпуска и предоставления Пользователям обновлений Программных продуктов с устраненными Ошибками в соответствии с Разделом 3 Условий.
- 1.7. Не являются Ошибками по смыслу настоящих Условий и не подлежат устранению в рамках Гарантийного обслуживания ситуации некорректного поведения Программного продукта, вызванные следующими причинами:
  - нарушение Пользователем условий соответствующего Лицензионного договора в части способов использования Программных продуктов, включая, но не ограничиваясь, внесением Пользователем каких-либо изменений в Программный продукт;
  - некорректная установка и настройка Программного продукта, его обновлений и новых версий силами Пользователя и/или иных третьих лиц;
  - на работу Программного продукта оказывается прямое или опосредованное влияние программного (программно-аппаратное) обеспечения Пользователя и/или третьих лиц, работающего в составе единой информационной системы;
  - сбои в работе сторонних сервисов, используемых Пользователем и оказывающих влияние на работу Программного продукта (сетей передачи данных, телефонных сетей, баз данных, облачных сервисов, выделенных или виртуальных серверов, средств DDos-защиты и пр.).
- 1.8. В Гарантийное обслуживание не включено:
  - услуги Технической поддержки;
  - работы/услуги по установке, настройке Программных продуктов;

- работы/услуги по разработке, доработке, адаптации Программных продуктов;
- работы/услуги по диагностике программного и программно-аппаратного обеспечения Пользователя и третьих лиц, в том числе устанавливаемого и запускаемого под управлением Программных продуктов;
- любые иные работы/услуги, явно не указанные в настоящих Условиях.

## **2. Порядок работы с Личным кабинетом**

- 2.1. Пользователю предоставляется доступ в Личный кабинет путем направления сгенерированного приглашения на адреса электронной почты Полномочного представителя и Контактных лиц, предоставленных Пользователем согласно п.1.2 Условий.
- 2.2. Для подачи Сообщения Контактное лицо формирует его посредством функционала Личного кабинета с помощью кнопки «создать» с указанием версии Программного продукта, в котором была обнаружена ошибка, а также описание возникшей проблемы, включая коды ошибок, текст сообщения ошибок, описание ситуации, когда возникает проблема, файлы конфигурации, файлы журналов ошибок.
- 2.3. Дальнейшая коммуникация по сформированному Сообщению осуществляется в комментариях к Сообщению.

## **3. Порядок получения Обновлений**

- 3.1. Обновления и новые версии Программных продуктов предоставляются Пользователю в период Гарантийного обслуживания автоматически через сеть Интернет при запуске Программных продуктов на подключенных к сети Интернет серверах Пользователя или путем доставки через сеть Интернет в Registry Пользователя при использовании схемы развертывания в закрытом контуре.
- 3.2. Компания «ДИДЖИТАЛ СПИРИТ» вправе уведомить Пользователя о завершении обработки Сообщения и устранении ошибки в работе Программного продукта путем размещения в Личном кабинете информации о выпуске Обновлений и новых версий Программного продукта либо путем публикации такой информации на сайте <https://zakroma.ru>.