

**Гарантийные обязательства по программному обеспечению «ALIOT»**  
**(обязательное)**

**Правообладатель:** Общество с ограниченной ответственностью «ЧЕСКА» ОГРН: 5147746220386 ИНН: 7733898324 Юридический адрес: 125424, г. Москва, Сходненский туп., д. 4 Фактический адрес: 127006, г. Москва, ул. Малая Дмитровка, д. 25, стр. 2 Телефон: +7 (495) 150-38-45 E-mail: [info@cesca.ru](mailto:info@cesca.ru) Сайт: <https://cesca.ru>

**1. Предмет обязательств**

ООО «ЧЕСКА», являясь правообладателем ВСТРОЕННОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ «ALIOT», настоящим гарантирует:

- надлежащее качество программного обеспечения;
- соответствие программного обеспечения технической документации, прилагаемой к нему;
- обеспечение технической поддержки и сервисного обслуживания на территории Российской Федерации.

**2. Срок гарантийных обязательств**

Гарантийный срок действия программного обеспечения — 12 месяцев с даты поставки или внедрения. В течение гарантийного срока пользователям предоставляется право на бесплатное устранение ошибок и получение обновлений, связанных с поддержкой совместимости и безопасности.

**3. Обязанности правообладателя**

Правообладатель обязуется:

- обеспечивать консультации по установке, настройке и эксплуатации ПО;
- устранять выявленные дефекты в течение разумного срока (не более 30 рабочих дней с момента подтверждения обращения);
- предоставлять обновления, необходимые для корректной работы ПО с поддерживаемыми операционными системами;
- обеспечивать функционирование сервисного центра на территории РФ.

**4. Ограничения гарантийных обязательств**

Гарантийные обязательства не распространяются на случаи:

- Несовместимость и некорректная интеграция: Некорректная работа Программного обеспечения (ПО) вызвана использованием нестандартного, несертифицированного или не прошедшего тестирование на совместимость аппаратного обеспечения;
- Внешнее воздействие и несоблюдение условий эксплуатации: Некорректная работа ПО вызвана обстоятельствами, не зависящими от Поставщика;
- Продукт имеет повреждения, вызванные несоответствием Государственным стандартам параметров питающих, телекоммуникационных и кабельных сетей и другими внешними факторами (климатическими и иными);
- Вмешательство и модификации: Проблемы в работе ПО возникли в результате:
  - Самостоятельного вмешательства Пользователя в исходный код, конфигурационные файлы, базы данных или иные компоненты ПО без согласования с Поставщиком.
  - Несанкционированной модификации или попыток взлома программного кода.
  - Неверной настройки или эксплуатации ПО персоналом Заказчика, не прошедшим соответствующее обучение;
- Ситуации, связанные с неверным функционированием ПО при несоблюдении Пользователем технических требований;
- Срок гарантийного обслуживания истек.

## 5. Ответственность

ООО «ЧЕСКА» несёт ответственность за обеспечение качества и работоспособности ПО в пределах настоящих обязательств. Все иные вопросы регулируются лицензионным договором.

Руководитель организации \_\_\_\_\_ Доможиров Е.В. / М.П. Москва, 2025 г.



**Журнал обращений по гарантии**  
(обязательное)

**Правообладатель:** Общество с ограниченной ответственностью «ЧЕСКА» ОГРН: 5147746220386 ИНН: 7733898324 Юридический адрес: 125424, г. Москва, Сходненский туп., д. 4 Фактический адрес: 127006, г. Москва, ул. Малая Дмитровка, д. 25, стр. 2 Телефон: +7 (495) 150-38-45 E-mail: [info@cesca.ru](mailto:info@cesca.ru) Сайт: <https://cesca.ru>

**1. Назначение документа**

Журнал обращений используется для учёта всех гарантийных обращений пользователей ВСТРОЕННОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ «ALIOT» в течение всего срока действия гарантийных обязательств.

**2. Форма журнала**

№	Дата обращения	Организация / ФИО пользователя	Краткое описание дефекта	Принятые меры	Дата устранения	Ответственный специалист	Подпись пользователя	Подпись правообладателя
1								
2								
3								

**3. Порядок ведения**

- Журнал ведётся сервисным подразделением ООО «ЧЕСКА».
- Каждое обращение фиксируется в день поступления.
- Журнал хранится на протяжении всего гарантийного срока и подлежит предоставлению по требованию Минцифры России или заказчика.

Руководитель сервисного подразделения \_\_\_\_\_ / ФИО / М.П. Москва, 2025 г.