



## 1. Термины и определения

- 1.1. **Производитель** – общество с ограниченной ответственностью «С-Терра СиЭсПи».
- 1.2. **Заказчик** – конечный пользователь Оборудования.
- 1.3. **Поставщик (Партнер)** – юридическое лицо, находящееся в договорных отношениях с Производителем и осуществляющее поставку Оборудования Заказчику.
- 1.4. **Оборудование** – аппаратный комплекс С-Terra (или АК S-Terra), предназначенный для установки Программных продуктов «С-Терра Шлюз», Правообладателем которых является ООО «С-Терра СиЭсПи». **Наименования «АК S-Terra» и «АК С-Terra» полностью идентичны и равнозначны.**
- 1.5. **Гарантийный срок** – срок, в течение которого Производитель обязуется обеспечить за свой счет гарантийное обслуживание Оборудования.
- 1.6. **Гарантийный случай** – выход из строя Оборудования по причине его скрытых недостатков или иных проблем в период Гарантийного срока.
- 1.7. **Гарантийное обслуживание** Оборудования – обязательства Производителя по диагностике неисправности Оборудования, его ремонту, либо замене на аналогичное по техническим характеристикам отремонтированное или такое же новое Оборудование (в случае невозможности проведения ремонта), производимые Производителем при наступлении Гарантийного случая.
- 1.8. **Негарантийный случай:**
  - 1.8.1. удаление, исправление или повреждение серийного номера Оборудования;
  - 1.8.2. повреждение Оборудования, вызванное нарушением Заказчиком или Поставщиком условий хранения, эксплуатации, транспортировки;
  - 1.8.3. выход из строя Оборудования вследствие действий (или бездействия) Заказчика, Поставщика или иных лиц;
  - 1.8.4. действия форс-мажорных обстоятельств (в том числе погодных и техногенных катастроф);
  - 1.8.5. наличие на Оборудовании следов ремонта, модернизации или иного физического воздействия;
  - 1.8.6. повреждения Оборудования, вызванные использованием нестандартного или не прошедшего тестирование на совместимость оборудования, программного обеспечения, нестандартных запчастей, комплектующих, расходных материалов;
  - 1.8.7. выход из строя Оборудования по причинам, не относящимся к конструктивным недостаткам Оборудования;
  - 1.8.8. истечение установленного Гарантийного срока на Оборудование;
  - 1.8.9. отклонение / нарушение функциональности / работы Программных Продуктов\*, установленных на Оборудование;
  - 1.8.10. отклонение / нарушение функциональности / работы АПМДЗ\*.

*\*Гарантийное обслуживание Программных продуктов и АПМДЗ является предметом отдельных соглашений между Производителем и Заказчиком.*

## 2. Гарантия не распространяется на:

- 2.1. незначительные дефекты или отклонения от технических характеристик, не отражающиеся на стоимости и функциональности Оборудования;
- 2.2. предоставление и установку более современных версий BIOS, драйверов или программного обеспечения;
- 2.3. сброс защитных функций, стирание паролей и т.п.;
- 2.4. сохранение или восстановление специфических данных или программ Заказчика;
- 2.5. восстановление функций / повторную установку Программного Продукта;

- 2.6. повторную установку вышедших из строя программ / операционной системы (например, вследствие удаления важных для системы файлов, неправильной настройки системы или саморазмножения программ, например, вследствие заражения вирусами);
- 2.7. обеспечение бесперебойной работы интегрированного, установленного или поставляемого вместе с Оборудованием программного обеспечения третьих сторон, а также на качество, производительность, соответствие специфическим требованиям либо пригодность данного программного обеспечения (или документации на него) к использованию в каких-либо целях, даже если оно было поставлено вместе с Оборудованием;
- 2.8. совместимость данного Оборудования с изделиями и программным обеспечением третьих сторон, в части их совместимости, конфигурирования систем и установки драйверов;
- 2.9. проблемы, связанные с длительной непрерывной работой оборудования, вызванные накоплением ошибок, влияющих на работу операционной системы (требования к процедурам использования ПАК С-Terra VPN, описанные в документе «Правила пользования»);
- 2.10. периодическое обслуживание, ремонт или замену компонентов в связи с их нормальным износом;
- 2.11. ущерб, причиненный другому оборудованию, работающему в сопряжении с данным Оборудованием;
- 2.12. упаковку, комплектацию, расходные материалы;
- 2.13. АПМДЗ, в случае если АПМДЗ поставлялся вместе с Оборудованием.

### 3. Отказ от гарантий

- 3.1. Производитель не несет ответственности за какой-либо ущерб, связанный с использованием или невозможностью использования купленного Оборудования, включая случаи потери прибылей, прерывания деловой активности, потери информации, либо других потерь.
- 3.2. Производитель отказывается от всех других гарантий, как явных, так и предполагаемых, включая, но, не ограничиваясь только ими, предполагаемые гарантии на покупательскую способность и соответствие специальным требованиям.

### 4. Правила Гарантийного обслуживания Оборудования

- 4.1. Гарантийный срок на Оборудование устанавливается 3 (три) года и начинается со дня его продажи Производителем, если иное не оговорено в договоре поставки.
- 4.2. Гарантийное обслуживание Оборудования производится на территории Производителя, в рабочие дни и часы в соответствии с государственными и региональными стандартами:

**Адрес:** г. Москва, г. Зеленоград, ул. Конструктора Лукина, д.14, стр.12

**Время работы:** в рабочие дни с 10-00 ч. до 18-00 ч. Московского времени

- 4.3. В рамках Гарантийного обслуживания Производитель принимает обращения как от Поставщиков, так и от Заказчиков. Заказчик с запросом на услуги Гарантийного обслуживания может обращаться как к своему Поставщику, который передает заявку на рассмотрение и обработку Производителю, так и напрямую к Производителю.
- 4.4. Доставка Оборудования в Сервисный центр для Гарантийного обслуживания осуществляется за счёт отправляющей стороны.
- 4.5. Возврат Оборудования после Гарантийного обслуживания осуществляется за счёт Заказчика.
- 4.6. На период Гарантийного обслуживания Производитель не предоставляет Заказчику оборудование на замену находящемуся на ремонте.

### 5. Порядок приёма Оборудования на Гарантийное обслуживание

- 5.1. При выявлении неисправности Оборудования обратитесь в службу технической поддержки для проведения удаленной диагностики:

**Личный кабинет для обращения в Службу Поддержки:** <https://www.s-terra.ru>

**Адрес электронной почты:** [support@s-terra.ru](mailto:support@s-terra.ru)

**Телефон:** +7 (499) 940-90-71

- 5.2. В случае положительного заключения о возможной неисправности Оборудования, служба технической поддержки выдает RMA ID для каждой единицы неисправного Оборудования.
- 5.3. После получения RMA ID следует Оборудование поместить в индивидуальную упаковку, защищающую при транспортировке от механических воздействий и влаги.
- 5.4. Отправитель должен обеспечить сохранность оборудования при транспортировке. В случае бескорпусной аппаратной платформы, упаковка должна обеспечивать защиту от электростатических разрядов. Рекомендуется для транспортировки Оборудования использовать заводскую упаковку.
- 5.5. Оборудование для Гарантийного обслуживания принимается в полной комплектации. Наличие RMA ID и заполненной формы заказа «Запрос на Гарантийное обслуживание АК S-Terra» (Образец – Приложение №1), является ОБЯЗАТЕЛЬНЫМ. В случае если Оборудование снабжено АПМДЗ, необходимо укомплектовать АПМДЗ Паспортом на изделие, считывателем iButton и идентификатором iButton, или идентификаторами другого типа, если данные устройства были в комплекте поставки Оборудования.

**Примечание: не отправляйте лицензии, CD, копии сертификатов, другие печатные материалы вместе с неисправным оборудованием!**

- 5.6. Нанесите на каждую упаковку полученный RMA ID.
- 5.7. Доставьте неисправное Оборудование по адресу, указанному на сайте Производителя **на странице «Контакты»** <https://www.s-terra.ru/contacts/> под заголовком **«Ремонт оборудования»**.
- 5.8. При получении Оборудования Производитель производит диагностику неисправности и определяет наступление Гарантийного или Негарантийного случая.
- 5.9. Срок диагностики неисправности Производителем составляет до 21 рабочего дня с момента получения оборудования, если другого не предусмотрено дополнительным договором. При передаче оборудования в неполной комплектации или с недостающим описанием срок диагностики увеличивается на срок предоставления необходимых компонентов или описания. При отсутствии необходимых для ремонта комплектующих на складе срок ремонта увеличивается на срок поставки необходимых комплектующих. Если для выполнения ремонта необходима передача третьим лицам, то срок выполнения ремонта увеличивается на срок ремонта третьими лицами.
- 5.10. Если в результате диагностики Оборудования, принятого для Гарантийного обслуживания, будет установлено, что данный случай является Негарантийным, то в акте неисправности будет сделано заключение об отказе в Гарантийном обслуживании с указанием причины. В таком случае Оборудование заказчику может быть отправлено только за его счет.

## **6. Порядок выдачи оборудования из ремонта**

- 6.1. После проведения Гарантийного обслуживания отремонтированное Оборудование возвращается Заказчику.
- 6.2. Производитель отправляет Оборудование по адресу, указанному Заказчиком при приеме Оборудования на Гарантийное обслуживание.
- 6.3. В случае невозможности ремонта Оборудования Заказчику по согласованию с ним выдается аналогичное по техническим характеристикам отремонтированное или такое же новое оборудование, за исключением случаев, не признанных гарантийными.

*Напечатано в Российской Федерации*

*Общество с ограниченной ответственностью «С-Терра СиЭсПи»*

*124460, г. Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Силино, г. Зеленоград, ул. Конструктора Лукина, д. 14, стр. 12, этаж 2, ком. 8*

*Телефон: +7 (499) 940 9061*

*Факс: +7 (499) 940 9061*

*Эл.почта: [information@s-terra.ru](mailto:information@s-terra.ru)*

*<http://www.s-terra.ru>*

## ФОРМА ЗАКАЗА

**Запрос на Гарантийное обслуживание  
аппаратных комплексов С-Терра (АК С-Терра)**

*Заполняется инженером, обнаружившим неисправность.*

Наименование организации	
Ф.И.О. сотрудника, обнаружившего неисправность	
Дата обнаружения неисправности	
Номер запроса в службу технической поддержки	
Номер лицензии проблемного устройства <sup>1</sup>	
Серийный номер АК С-Терра <sup>2</sup>	
PID АК С-Терра <sup>3</sup>	
Оборудование, подключенное к АК С-Терра	
Подробное описание проявления неисправности, предпринятые действия	
Контактные данные сотрудника, курирующего заказ (имя, телефон, e-mail)	

**Внимание! Все поля следует обязательно заполнить**

<sup>1</sup> Номер лицензии проблемного устройства можно получить в выводе команды `lic_mgr show` или `cat /opt/VPNagent/bin/agent.lic` — параметр `LicenseNumber`. Или на бумажном оригинале лицензии.

<sup>2</sup> Серийный номер АК - это номер вида: `ST2xxxxxxx`, который напечатан на стикере.

<sup>3</sup> PID - это номер вида: `XXXXXXXXXX-XXX`, который напечатан на стикере с надписью `S-Terra CSP PID` и со штрих кодом.

Стикер наклеен на корпус шлюза. Если серийный номер и PID такого формата не обнаружен, то пришлите снимок наклеек с корпуса С-Терра Шлюз.