

Положение о стандартном гарантийном обслуживании серверов и систем хранения данных ООО «ПК Аквариус»*

160.PLC.01

Версия 2.0



*Адаптированная редакция для размещения на сайте

ОГЛАВЛЕНИЕ

1	Термины, сокращения и определения.....	3
2	Область применения.....	5
2.1	Назначение документа	5
2.2	Исключения.....	5
3	Общие положения.....	6
4	Условия стандартного гарантийного обслуживания силами Компании.....	8
5	Условия стандартного гарантийного обслуживания силами Конечного пользователя	13
6	Гарантия на устанавливаемые в рамках стандартного гарантийного обслуживания комплектующие.....	14
7	Гарантия на комплекты модернизации Компании	15
8	Обязанности Конечного пользователя и Представителя конечного пользователя.....	16
9	Изменение условий Положения о стандартном гарантийном обслуживании	17
10	Ограничение ответственности Компании	18

1 Термины, сокращения и определения

Термины, сокращения и определения актуальны на момент утверждения документа.

Термин (сокращение)	Определение
Компания	ООО "ПК Аквариус" ОГРН 1027700032953
Покупатель	юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, который купил оборудование у Компании, в том числе для перепродажи или включения в состав иного производимого такими лицами оборудования
Конечный пользователь	юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, который правомерно приобрел оборудование для использования в своей деятельности на условиях "как есть" без цели перепродажи (в том числе в составе производимого такими лицами иного оборудования)
Представитель конечного пользователя	юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, который правомерно представляет интересы Конечного пользователя в рамках созданного обращения в Центр технической поддержки
Оборудование (оборудование Аквариус)	ограниченная аппаратными компонентами продукция (сервер, система хранения данных), произведенная Компанией и индивидуализируемая товарными знаками Компании. Оборудование не включает программные приложения, программное обеспечение, изделия, не относящиеся к изделиям, произведенным Компанией, и любые периферийные устройства (мышь, клавиатура, принтер, гарнитура, док-станция, веб-камера и т.п.)
Комплект модернизации	индивидуальный, проверенный Компанией на совместимость набор комплектующих, расширяющих технические характеристики сервера с конкретным серийным номером или системы хранения данных с конкретным серийным номером
Гарантийный срок	период времени, определяемый месяцами или годами, в течение которого Компания гарантирует, что оборудование будет пригодным для использования в соответствии с условиями договора, а также в соответствии с технической, пользовательской документацией
Специальная проверка (СП) и специальные исследования (СИ)	регламентированный нормативными документами уполномоченных органов порядок действий, направленных на защиту технических средств, содержащих конфиденциальную информацию и сведения, относящиеся к государственной тайне

Центр технической поддержки (ЦТП)	единая служба Компании для обращений Конечного пользователя по вопросам, связанным с гарантийным обслуживанием оборудования и разъяснением настоящего Положения
Авторизированный сервисный центр (АСЦ)	авторизованная Компанией сервисная организация, уполномоченная решать вопросы, связанные с гарантийным обслуживанием оборудования
Система хранения данных (СХД)	
Комплектующие, подлежащие установке силами Конечного пользователя или Представителя конечного пользователя (Customer Replaceable Units, CRU)	

2 Область применения

2.1 Назначение документа

- 2.1.1 Положение о стандартном гарантийном обслуживании серверов и систем хранения данных ООО «ПК Аквариус» определяет порядок и условия гарантийного обслуживания оборудования, производимого и реализуемого Обществом с ограниченной ответственностью «Производственная компания Аквариус» (ОГРН:1027700032953).

2.2 Исключения

- 2.2.2 Положение не распространяется на оказание услуг технической поддержки и оборудование, отличное от серверов и СХД.
- 2.2.3 Программное обеспечение (ПО) и периферийные устройства поставляются на условиях "как есть". Компания не дает никаких заверений и не предоставляет никаких гарантий в отношении периферийных устройств и бесперебойного функционирования ПО (в том числе по доработке (переработке, модификации) ПО, дополнению ПО новой функциональностью в соответствии с пожеланиями или потребностями Конечного пользователя и т.п.). Если исключительные права на ПО не принадлежат Компании, гарантийные обязательства на такое ПО могут определяться обладающими исключительными правами на него третьими лицами и не регламентируются настоящим Положением.

3 Общие положения

- 3.1 Стандартные гарантийные обязательства в отношении оборудования предполагают ремонт или замену неисправного оборудования новым таким же оборудованием либо аналогичным оборудованием Аквариус, технические характеристики которого не хуже заменяемого.
- 3.2 Если в течение гарантийного срока оборудование не функционирует должным образом, Конечный пользователь может обратиться в Центр технической поддержки. Право на получение гарантийного обслуживания на условиях настоящего Положения имеет Конечный пользователь.

Таблица 1 – Длительность гарантийного срока

Наименование Оборудования	Гарантийный срок	Начало гарантийного срока
Серверы	12 месяцев	С даты передачи оборудования от Компании Покупателю
Системы хранения данных (СХД)	12 месяцев	С даты передачи оборудования от Компании Покупателю

- 3.3 С целью подтверждения права на гарантийное обслуживание ЦТП или АСЦ может запросить документы, подтверждающие факт правомерного приобретения оборудования через канал дистрибуции Компании.
- 3.4 Проверить срок гарантийного обслуживания оборудования можно на сайте Компании по ссылке: <https://www.aq.ru/support/passport/>.
- 3.5 Гарантийному обслуживанию подлежит оборудование, которое использовалось с соблюдением условий эксплуатации, не содержит следов несанкционированного вскрытия, ремонта, изменения заводской конфигурации третьей стороной и не имеет механических, термических или электротехнических повреждений, а также дефектов, возникших в результате ненадлежащих условий транспортировки, хранения или эксплуатации.
- 3.6 Гарантийные обязательства на оборудование прекращаются в случае:
- удаления или изменения стикеров с серийным номером, QR-кодом либо иной оригинальной маркировки оборудования;
 - наличия механических, термических, электротехнических или иных повреждений, возникших в результате стороннего воздействия либо возникших в результате ненадлежащих условий транспортировки, хранения или эксплуатации;
 - несанкционированного (без письменного разрешения Компании) вскрытия, проведения модификации или ремонта не сертифицированной либо не авторизованной Компанией сервисной организацией;

- возникновения недостатка, вызванного действиями третьих лиц или обстоятельствами непреодолимой силы.

3.7 В перечисленных случаях Центром технической поддержки составляется односторонний акт о снятии оборудования с гарантии с описанием выявленных повреждений, недостатков или нарушений. При наличии технической возможности и доступности необходимых комплектующих работы по восстановлению оборудования с описанными недостатками могут быть выполнены на возмездной основе.

3.8 В случае если Компанией, сотрудниками Компании или АСЦ в процессе гарантийного обслуживания будут созданы любые охраняемые результаты интеллектуальной деятельности, вне зависимости от того, предусматривалось ли их создание при обращении за гарантийным обслуживанием или в последующем, все права на такие результаты, включая исключительное право, право на получение патента, принадлежат Компании.

4 Условия стандартного гарантийного обслуживания силами Компании

- 4.1 Гарантийное обслуживание осуществляется только на территории Российской Федерации, если иное прямо не указано в договоре с Компанией.
- 4.2 Гарантийное обслуживание в рамках настоящего Положения осуществляется с 9:00 до 18:00 по рабочим дням с понедельника по пятницу.
- 4.3 В случае возникновения неисправностей в работе оборудования в гарантийный период необходимо обратиться в ЦТП или АСЦ одним из следующих способов:
- по телефону 8 800 250-26-00;
 - по электронной почте на адрес help@aq.ru;
 - заполнив форму на сайте <https://www.aq.ru/support/hotline/>;
 - напрямую в сервисный центр. Адреса сервисных центров опубликованы на сайте: <https://www.aq.ru/support/service-centers/>.
- 4.4 В обращении необходимо указать:
- серийный номер оборудования;
 - город и адрес нахождения оборудования;
 - название организации;
 - контактные данные для обратной связи: фамилия, имя, телефон, адрес электронной почты;
 - описание неисправности и характер ее проявления.
- 4.5 Гарантийное обслуживание оборудования осуществляется на территории ЦТП или АСЦ. Оборудование доставляется в ЦТП или АСЦ силами и за счет Покупателя, Конечного пользователя или Представителя конечного пользователя.
- 4.6 Ориентировочный срок восстановления работоспособности или замены аппаратной части оборудования составляет 45 рабочих дней с момента передачи оборудования в ЦТП или АСЦ. Сроки проведения специальных проверок и специальных исследований в указанный период не включены.
- 4.7 Указанные в абзаце выше сроки могут быть изменены в зависимости от доступности комплектующих, необходимых для ремонта, оборудования для замены, а также в случае необходимости проведения специальной проверки и специальных исследований оборудования после проведения ремонта или замены, либо если Конечный пользователь задерживает предоставление доступа к оборудованию.
- 4.8 Гарантийный срок не продлевается на время нахождения оборудования в ремонте (принятия решения о замене). Оборудование, предоставленное взамен неисправного, будет иметь

условия и уровень гарантийного обслуживания замененного оборудования, а гарантийный срок в отношении такого оборудования будет равен оставшемуся гарантийному сроку замененного.

- 4.9 Если в течение гарантийного срока оборудование выйдет из строя, Компания посредством своего ЦТП или АСЦ восстановит работоспособность оборудования или произведет замену на другое, по крайней мере функционально эквивалентное (в зависимости от типа и характеристик оборудования замена на эквивалентное оборудование производится в срок до шести месяцев). В случае принятия Компанией решения о замене оборудования, такая замена осуществляется на основании оформленного акта о неремонтопригодности оборудования.
- 4.10 По факту завершения гарантийного обслуживания оборудования, переданного в ремонт, Конечный пользователь или его полномочный Представитель информируются путем отправки уведомления на адрес электронной почты и звонком на телефонный номер, указанные в обращении.
- 4.11 Возврат восстановленного оборудования, либо приемка и транспортировка оборудования, предоставленного взамен неисправного, с территории ЦТП или АСЦ выполняется силами и за счет Покупателя, Конечного пользователя или Представителя конечного пользователя не позднее 15 календарных дней с даты получения уведомления о готовности. В случае несвоевременного вывоза оборудования (позднее 30 календарных дней с момента информирования Конечного пользователя или его Представителя о готовности оборудования после проведения ремонта или о невозможности проведения ремонта), оно признается переданным на ответственное хранение в ЦТП или АСЦ. В этом случае Компания или АСЦ вправе требовать оплаты такого хранения, а Конечный пользователь обязуется ее осуществить. Оплата за ответственное хранение производится Конечным пользователем или его Представителем по реквизитам Компании или АСЦ, указанным в Акте-сохранной расписке на ремонт оборудования.
- 4.12 Оборудование, взамен которого предоставлено новое, переходит в собственность Компании. Дефектные комплектующие, запасные части и материалы, замененные в процессе гарантийного ремонта, по общему правилу не возвращаются Компании, но могут быть удержаны Компанией и оставлены в ЦТП или АСЦ (если гарантийный ремонт осуществлялся на территории ЦТП или АСЦ) или затребованы Компанией по своему усмотрению в течение 60 календарных дней с момента проведения замены. Удержанные ЦТП или АСЦ дефектные комплектующие, запасные части и материалы, замененные в процессе гарантийного ремонта, переходят в собственность Компании. Затребованные Компанией дефектные комплектующие подлежат передаче Конечным пользователем в Компанию в течение 60 календарных дней с момента получения запроса и становятся

собственностью Компании, если в соответствующем договоре не указано иное. В противном случае Компания оставляет за собой право выставить счет за невозвращенный дефектный компонент, а Конечный пользователь обязан оплатить его. В случае неполучения Конечным пользователем запроса Компании в течение 60 календарных дней дефектная комплектующая, взамен которой установлена новая, остается у Конечного пользователя, а право собственности на такую комплектующую признается принадлежащим Конечному пользователю.

4.13 Условия гарантийного обслуживания оборудования, описанные в настоящем Положении и обеспечиваемые ЦТП или АСЦ, являются исключительными гарантиями, предоставляемыми Компанией, и заменяют все иные гарантии или условия, явные или подразумеваемые, включая, но не ограничиваясь подразумеваемые гарантии или условия в отношении удовлетворительного качества, пригодности оборудования и его соответствия определенной цели.

4.14 Гарантийное обслуживание не распространяется на:

- потерю или повреждение данных (в том числе вызванные действием вредоносных программ), а также сохранность данных на носителях информации передаваемого в ремонт оборудования;
- сброс защитных функций, стирание паролей и т.п.;
- случаи утраты доступа в BIOS (не являются гарантийным случаем). Сброс BIOS до заводских параметров в рамках гарантийного обслуживания не осуществляется;
- действия по восстановлению до заводской конфигурации. Восстановление оборудования до заводской конфигурации, включая предустановленное ПО, является ответственностью Конечного пользователя;
- установку программного обеспечения;
- любое программное обеспечение (включая его интеграцию, модификацию, кастомизацию, восстановление работоспособности и т.п.), поставляемое в составе оборудования или установленное в процессе эксплуатации, исключительные права на которое принадлежат третьим лицам;
- недостатки, возникшие вследствие небрежного обращения (царапины, вмятины, сколы и т.п.), применения оборудования не по назначению, нарушения условий хранения, правил эксплуатации, неправильного подключения внешних устройств (повреждения разъемов портов, замыкание контактов), воздействия высоких или низких температур, высокой влажности или запыленности, попадания внутрь корпуса жидкости, посторонних веществ и предметов, насекомых и других существ и продуктов их жизнедеятельности;
- недостатки, возникшие вследствие самостоятельной модернизации или доработки оборудования при несоблюдении указаний, приведенных в инструкциях, включения в

сеть с несоответствующим напряжением, ремонта неуполномоченными лицами, неправильного обслуживания или неправильной замены расходных материалов;

- недостатки, возникшие в результате бездействия Конечного пользователя в отношении предупреждений, сообщений об ошибках и прочих уведомлений и оповещений;
- ремонт, замену комплектующих в связи с их естественным механическим износом, возникшим в процессе эксплуатации оборудования;
- отдельные комплектующие, компоненты или элементы, самостоятельно приобретенные Конечным пользователем или его Представителем не у Компании;
- расходные материалы и аксессуары, в том числе устройства ввода данных: клавиатуры, компьютерные мыши; док-станции; пленочное покрытие; карты памяти; оптические диски; техническую и прочую сопроводительную документацию; упаковку; внешние кабели, поставляемые в комплекте с оборудованием;
- конструктивные компоненты (например, каркасы, крышки, салазки, подставки, заглушки и т.д.);
- недостатки, вызванные использованием аксессуаров, расходных материалов, съемных носителей информации неоригинального производства или не предназначенных для данного оборудования;
- неисправности или повреждения, ошибки функционирования оборудования, вызванные любыми продуктами сторонних производителей, включая те, которые Компания может предоставить или интегрировать в оборудование Аквариус по запросу Конечного пользователя;
- твердотельные накопители SSD в случае исчерпания установленного их производителем ресурса количества циклов записи и / или суммарного объема записываемых данных;
- элементы питания, которые могут поставляться совместно с оборудованием, а также естественный в процессе эксплуатации износ аккумуляторных батарей и связанные с ним уменьшение емкости или времени автономной работы;
- шумовые характеристики оборудования;
- консультации по вопросам совместимости комплектующих, компонентов, программного обеспечения, а также совместимости оборудования Аквариус как единицы ИТ-инфраструктуры Конечного пользователя;
- консультации по вопросам уязвимостей и / или признание их наличия;
- консультации по вопросам "Как сделать, (How To?)" и вопросам, касающимся настройки и установки оборудования;
- поддержку в связи с изменениями требований или порядка работы любой телекоммуникационной сети.

- 4.15 Компания может устанавливать дополнительные ограничения гарантии на отдельные компоненты оборудования. Условия, ограничивающие гарантию, публикуются в соответствующих разделах на сайте Компании. Такие условия становятся неотъемлемой частью настоящего Положения с даты публикации.

5 Условия стандартного гарантийного обслуживания силами Конечного пользователя

- 5.1 Компания оставляет за собой право на принятие решения о ремонте оборудования силами Конечного пользователя и в таком случае предоставлении запасных частей для ремонта силами Конечного пользователя или Представителя конечного пользователя (Customer Replaceable Units или CRU).
- 5.2 CRU поставляются Компанией в рамках выполнения гарантийных обязательств по сервисному обращению. В комплекте с такой комплектующей предоставляется инструкция по установке. Установка CRU по запросу Конечного пользователя силами Компании возможна за дополнительную плату.

6 Гарантия на устанавливаемые в рамках стандартного гарантийного обслуживания комплектующие

- 6.1 Комплектующие, устанавливаемые в рамках стандартного гарантийного обслуживания взамен неисправных, не получают собственной гарантии или гарантийного срока. Установленные комплектующие будут иметь срок, условия и уровень гарантийного обслуживания оборудования, в которое установлены. Компания оставляет за собой право при гарантийном ремонте использовать восстановленные в заводских условиях комплектующие, а также комплектующие с улучшенными характеристиками.

7 Гарантия на комплекты модернизации Компании

- 7.1 Приобретенные у Компании комплекты модернизации оборудования в качестве дополнения к заводской конфигурации будут иметь срок, условия и уровень гарантийного обслуживания оборудования, в которое установлены.
- 7.2 Комплектующие, изъятые из оборудования в процессе модернизации, остаются собственностью Конечного пользователя.

8 Обязанности Конечного пользователя и Представителя конечного пользователя

8.1 Для получения гарантийного обслуживания Оборудования Аквариус в рамках настоящего Положения, Конечный пользователь либо его Представитель обязан:

- следовать процедурам запроса на обслуживание, указанным в настоящем Положении;
- получить разрешение от Конечного пользователя оборудования на получение гарантийного обслуживания, если обращающееся лицо не является владельцем оборудования или его части;
- при передаче оборудования в или из ЦТП или АСЦ обеспечить наличие доверенности на физическое лицо, которое сдает или принимает оборудование;
- выполнять инструкции относительно обслуживания оборудования Аквариус, предоставленные ЦТП технической поддержки или АСЦ;
- своевременно устанавливать прошивки и микрокоды, предоставляемые Компанией;
- в случае запроса со стороны ЦТП или АСЦ восстановить оборудование до заводской конфигурации, включая предустановленное ПО;
- проводить необходимые мероприятия для обеспечения сохранности данных, если это необходимо, в том числе создавать резервные копии или защищать любым иным способом все программы и данные;
- передавать ЦТП или АСЦ оборудование с настройками безопасности «по умолчанию», т.е. с отключенными правилами безопасности и установленным заводским логин / пароль для получения доступа к полному функционалу обслуживаемого в рамках сервисного обращения оборудования;
- обеспечивать ЦТП или АСЦ своевременный, достаточный, бесплатный и безопасный доступ к оборудованию для выполнения обслуживания;
- освобождают оборудование от всех функций, деталей, опций, изменений и вложений, на которые не распространяется гарантия;
- гарантировать, что изделие или деталь не содержат каких-либо юридических ограничений, препятствующих их замене;
- при необходимости предоставлять кабели к оборудованию, передаваемому на гарантийное обслуживание.

9 Изменение условий Положения о стандартном гарантийном обслуживании

- 9.1 Приобретение оборудования Аквариус является подтверждением согласия с тем, что Компания вправе в одностороннем порядке, без дополнительных уведомлений вносить любые изменения в настоящее Положение. Изменения вступают в силу с момента публикации новой редакции документа на официальном сайте Компании по адресу: <https://www.aq.ru/support/>.

10 Ограничение ответственности Компании

- 10.1 Общий размер ответственности по всем претензиям, требованиям либо искам, связанным с оборудованием Аквариус, не будет превышать размер реального ущерба, понесенного Покупателем, Конечным пользователем или Представителем конечного пользователя, в пределах стоимости оборудования, полученной Компанией за оборудование, являющегося предметом претензий или исков. Указанное ограничение применяется в совокупности к Компании или его аффилированным юридическим лицам или юридическим лицам, входящим с ним в одну группу лиц, подрядчикам и поставщикам, которые фактически исполняют обязательства перед Покупателем, Конечными пользователями или Представителями конечного пользователя. Компания не будет нести ответственность за упущенную выгоду, утрату деловой репутации, потерю данных или любые иные косвенные убытки, возникшие на стороне Покупателя, Конечного пользователя или Представителя конечного пользователя.
- 10.2 Компания не предоставляет каких-либо гарантий пригодности оборудования для определенных целей или безошибочной работы оборудования.
- 10.3 Компания не несет ответственность за наличие уязвимостей и последствия их наличия, а также не обязуется разрабатывать решения по их устранению.
- 10.4 Компания не несет ответственности за ущерб, причиненный иным устройствам, работающим в сопряжении с оборудованием Аквариус.
- 10.5 Недействительность или невозможность исполнения любого условия настоящего Положения не влияет на действительность или возможность исполнения как любых иных условий Положения, так и Положения в целом.