

**Программа технической поддержки
продуктов ООО «Газинформсервис»**

1. Общие условия и активация пакета технической поддержки

- 1.1 При приобретении продукта ООО «Газинформсервис» (далее – продукт) на безвозмездной основе Покупателю предоставляется пакет гарантийной технической поддержки, сроком действия 12 (двенадцать) месяцев с даты покупки.
- 1.2 Покупатель может дополнительно приобрести техническую поддержку, согласно требуемому составу оказываемых услуг, одновременно с приобретением лицензии на продукт, либо в период действия технической поддержки. Пролонгация и приобретение гарантийной технической поддержки невозможны.
- 1.3 Приобретение технической поддержки в период, когда действие ранее купленной (полученной на безвозмездной основе) технической поддержки закончилось, без штрафа невозможно.
- 1.4 В течение 30 (тридцати) дней с момента приобретения технической поддержки (программного продукта) Покупатель вправе самостоятельно активировать техническую поддержку с указанием даты начала оказания услуг. Для этого необходимо обратиться в Сервисный центр ООО «Газинформсервис» в соответствии с порядком, приведенным в п. 3.
- 1.5 Дата начала технической поддержки не должна быть позднее 1 (одного) года с даты приобретения технической поддержки.
- 1.6 Если Покупатель не обратился за активацией в установленный для этого период, то датой начала технической поддержки устанавливается дата продажи.
- 1.7 Активация технической поддержки производится в рабочие дни с 09:00 до 18:00 по московскому времени.

2. Состав и порядок оказания услуг

- 2.1 Состав услуг по технической поддержке продуктов приведен в таблице:

Параметр	Гарантийная техническая поддержка	Базовая техническая поддержка	Расширенная техническая поддержка
ПРОИЗВОДСТВЕННЫЕ ПАРАМЕТРЫ			
Регистрация сервисных заявок через круглосуточную диспетчерскую службу сервисного центра ООО «Газинформсервис»	Да	Да	Да
Дистанционные консультации техническими специалистами по вопросам:			
– лицензирования и планируемого развития продуктов;	Да	Да	Да
– диагностики и устранения проблем функционирования;	–	Да	Да

Параметр	Гарантийная техническая поддержка	Базовая техническая поддержка	Расширенная техническая поддержка
– установки, настройки, обновления и особенностям функционирования.	–	–	Да
Информирование о выявленных уязвимостях и прочих обстоятельствах, способных препятствовать корректной работе продукта	Да	Да	Да
Информирование о выходе и предоставление:			
– технической документации, исправлений продуктов;	Да	Да	Да
– обновлений продуктов и баз знаний;	–	Да	Да
– новых версий продуктов.	–	–	Да
ВРЕМЕННЫЕ ПАРАМЕТРЫ			
Период дистанционных консультаций	По рабочим дням с 9:00 до 18:00 по московскому времени	По рабочим дням с 9:00 до 18:00 по московскому времени	Круглосуточно, включая выходные и праздничные дни
Время регистрации сервисной заявки	60 минут	60 минут	5 минут
Срок ответной реакции технического специалиста на сервисную заявку	В течение 24 часов с момента регистрации сервисной заявки	В течение 24 часов с момента регистрации сервисной заявки	В течение 2 часов с момента регистрации сервисной заявки
СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫЕ ПАРАМЕТРЫ			
Определяются в зависимости от используемого продукта			

2.2 Порядок оказания услуг:

2.2.1 После поступления заявки, не позднее срока, предусмотренного пакетом технической поддержки (время реакции), специалист ООО «Газинформсервис» связывается с инициатором заявки, сообщает ее номер и проводит необходимые консультации.

2.2.2 Период проведения консультаций (период обслуживания) определяется пакетом технической поддержки.

2.2.3 Количество консультаций не ограничено.

2.2.4 Предоставление технической документации обновлений, исправлений и новых версий программного обеспечения выполняется по запросу.

3. Порядок обращения в Сервисный центр

3.1 При необходимости оказания услуг по технической поддержке продуктов уполномоченный представитель Покупателя обращается в Сервисный центр ООО «Газинформсервис», путем формирования и направления заявки любым из нижеприведенных способов:

3.1.1 По телефону: **8 (800) 700-09-87**;

3.1.2 На E-mail: support@gaz-is.ru

3.1.3 Через интерактивную форму подачи заявки в Сервисный центр, расположенную по адресу: <http://www.gaz-is.ru/poddergka/zajavka.html>

3.2 В заявке необходимо указывать следующую информацию:

3.2.1 Наименование продукта.

3.2.2 Номер лицензии продукта.

3.2.3 Контактные данные для обратной связи (ФИО, телефон, адрес электронной почты).

3.2.4 Полное наименование организации.

3.2.5 При обращении в случае необходимости активации пакета технической поддержки:

- необходимую дату начала технической поддержки;
- ФИО, номер телефона, адрес электронной почты лиц, которые уполномочены подавать заявки на техническую поддержку.

3.2.6 При обращении в случае обнаружения проблем функционирования:

- номер версии установленного продукта и операционной системы;
- подробное описание проблемы, сопутствующих обстоятельств, при которых она возникла (какие операции проводились, при каких условиях выполнялась работа и т.д.);
- журналы событий технических средств, копии экранов, которые наглядно отображают проявление проблемы и иные дополнительные сведения, которые могут быть полезны для ее устранения.

3.2.7 При обращении в случае необходимости в консультации по вопросам лицензирования, установки, настройки, обновления, особенностям функционирования и планируемого развития продуктов:

- номер версии установленного продукта и операционной системы;
- детально сформулированный вопрос;
- дополнительные сведения, которые могут помочь в проведении консультации.

3.3 Все заявки регистрируются в автоматизированной системе регистрации и учета заявок и получают уникальный идентификационный номер:

3.3.1 При обращении по телефону Диспетчер на основании полученных данных регистрирует заявку, сообщает идентификационный номер и предварительный порядок ее отработки.

3.3.2 При обращении посредством электронной почты заявка регистрируется автоматически, и после ее обработки Диспетчером в ответ высыпается уведомление о регистрации заявки с указанием ее идентификационного номера.

3.3.3 Все дальнейшее взаимодействие в рамках отработки заявки выполняется с указанием ее регистрационного номера.

3.3.4 Продолжение переписки производится с приложением всей предыдущей переписки по данному вопросу по адресу электронной почты

Диспетчерской службы, вне зависимости от того, с какого электронного адреса было отправлено письмо.

3.3.5 Если в процессе переписки необходимо ответить на запрос по заявке, то достаточно использовать стандартную возможность почтовых клиентов «Ответить».

3.3.6 Также можно отправить новое письмо на адрес электронной почты support@gaz-is.ru, в теме которого указать идентификатор GIS-I- и номер заявки (например: GIS-I-184).

4. Прочие условия

4.1 ООО «Газинформсервис» оставляет за собой право ограничивать или прекращать продажу и техническую поддержку разрабатываемых продуктов и их отдельных версий.

4.2 Покупателям продуктов, поддержка установленных версий которых ограничена или прекращена, оказывается помощь в обновлении на текущие версии.

4.3 Техническая поддержка не предусматривает:

4.3.1 Оптимизацию и/или изменение продукта для решения отдельных задач Покупателя;

4.3.2 Непосредственную установку, настройку и интеграцию продуктов в инфраструктуру Покупателя.