

Программа технической поддержки продуктов ООО "Газинформсервис"

1. Активация пакета технической поддержки

1.1 При приобретении продукта ООО «Газинформсервис» (далее – продукт) Покупателю на безвозмездной основе 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 В течение 30 (тридцати) дней с момента приобретения технической поддержки (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.

1.4 Дата начала технической поддержки не должна быть позднее 1 (одного) года с даты приобретения технической поддержки.

1.5 Если Покупатель не обратился за активацией в установленный для этого период, то датой начала технической поддержки устанавливается дата продажи.

1.6 Активация технической поддержки производится в рабочие дни с 09:00 до 18:00 по московскому времени.

1.7 Приобретение технической поддержки в период, когда действие ранее купленной (или полученной на безвозмездной основе) технической поддержки закончилось, без штрафа невозможно.

2. Состав оказываемых услуг

2.1 Состав оказываемых услуг по технической поддержке приведен в таблице:

Параметр	Гарантийная техподдержка	Базовая техподдержка	Расширенная техподдержка
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
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
Параметр	Гарантийная техподдержка	Базовая техподдержка	Расширенная техподдержка
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 (срок ответной реакции технического специалиста на сервисную заявку), 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 обработки.

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

3.3.3 Все дальнейшее взаимодействие в рамках обработки 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.

