

**Соглашение об
оказании услуг по техническому сопровождению Программ
(версия 1.0 от 01.10.2019)**

Настоящее соглашение об оказании услуг по техническому сопровождению программного обеспечения, далее "Соглашение", является юридическим соглашением, заключаемым между Пользователем и Разработчиком, и устанавливает порядок предоставления услуг по техническому сопровождению Программ.

Термины и определения, используемые в настоящем Соглашении, приведены в п. 1. Не упомянутые в п. 1 термины считаются общепринятыми и/или толкуются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1. Терминология

1.1. Разработчик - Акционерное общество "ХОРИС" (АО "ХОРИС").

1.2. Программы - программные продукты, имеющие торговое наименование **GasKit** и **GasNet Office** (любые релизы, версии и конфигурации, выпущенные Разработчиком), а также документация к ним, предоставляемая Разработчиком в любой форме.

Все Программы являются собственностью Разработчика и снабжены его копирайтом. Разработчик обладает исключительными правами на данные Программы, являющиеся объектом интеллектуальных прав, в соответствии с российским и международным законодательством. Разработчик обладает всеми авторскими, имущественными и иными правами на данные Программы.

1.3. Экземпляр Программы - Программа, записанная на любом электронном носителе, снабженная ключом/файлом для активации, а также, в отдельных случаях, оговоренных Разработчиком, аппаратным ключом защиты. Законное приобретение Пользователем экземпляра Программы является необходимым условием для начала использования Программы.

1.4. Пользователь - лицо, правомерно владеющее экземпляром Программы, а именно:

- Пользователь приобрел экземпляр Программы у официального партнера Разработчика, имеющего соответствующий сертификат;
- Пользователь приобрел экземпляр Программы непосредственно у Разработчика;
- текущая версия Программы получена Пользователем в соответствии с настоящим Соглашением;
- Программа предоставлена Пользователю Разработчиком или его официальным партнером для изучения и тестового использования в пределах тестового периода;

Если Программа попала к вам каким-либо иным способом, ее использование является незаконным и может повлечь за собой как потерю информации, так и предусмотренную законодательством ответственность. Вы не можете являться Пользователем Программы и, соответственно, не можете получать и устанавливать обновления.

1.5. Обновления - периодически выпускаемые Разработчиком новые версии Программ, содержащие исправления, доделки и доработки, необходимые для корректной работы Программ, а также для расширения их функциональности с целью соответствия новым техническим и законодательным требованиям. Обновления сконфигурированы таким образом, что могут быть установлены на компьютер Пользователя исключительно при наличии на нем установленной ранее Программы.

2. Общие сведения

2.1. Разработчик оказывает Пользователю услуги по техническому сопровождению на возмездной основе после приобретения Пользователем Пакета услуг по техническому сопровождению (далее - Пакет услуг).

- 2.2. Приобрести Пакет услуг можно как у Разработчика, так и через его официального партнера, имеющего соответствующие сертификаты. Перечень партнеров опубликован на сайте Разработчика по адресу: http://www.gasnet.ru/partner_list.html.
- 2.3. Пакет услуг приобретается для каждой лицензии на Программу на срок 12 календарных месяцев.
- 2.4. Для приобретения Пакета услуг Пользователю выставляется счет на оплату, в котором перечислены Программы, подлежащие техническому сопровождению. Оплата счета означает принятие Пользователем условий настоящего Соглашения и его акцепт. Факт приобретения Пакета услуг оформляется передаточным документом (актом или универсальным передаточным документом).
- 2.5. Оказание услуг по техническому сопровождению начинается с момента составления передаточного документа, если иное явным образом не указано в этом документе и продолжается 12 календарных месяцев (Период технического сопровождения).
- 2.6. В соответствии с настоящим Соглашением техническому сопровождению подлежат исключительно Программы. Ни при каких обстоятельствах Пользователь не может требовать от Разработчика оказания услуг по техническому сопровождению программного обеспечения, разработанного третьими лицами, в рамках настоящего Соглашения.
- 2.7. Обязательства Разработчика по настоящему Соглашению не распространяются на случаи, когда проблемы в работе Программ у Пользователя вызваны некорректной работой оборудования и/или программного обеспечения сторонних производителей, а также наличием на компьютерах Пользователя вирусов и прочих вредоносных программ для ЭВМ.
- 2.8. Услуги по техническому сопровождению Программ включают:
 - техническую поддержку Пользователя по вопросам, связанным с работой Программ;
 - предоставление Пользователю доступа к регулярным Обновлениям.

3. Техническая поддержка

- 3.1. Услуги по технической поддержке оказываются Пользователю силами сотрудников Разработчика, входящими в Группу технической поддержки.
- 3.2. Техническая поддержка включает:
 - консультации по настройке Программ;
 - консультации по установке Обновлений;
 - консультации по работе Программ;
 - диагностика работы Программ по лог-файлам;
 - помощь в восстановлении баз данных Пользователя, входящих в Программы, при соблюдении требований Разработчика, касающихся резервного копирования;
 - возможность заключения договора на доработку Программ под требования Пользователя во внеочередном порядке.
- 3.3. Группа технической поддержки не оказывает помощи и не дает консультаций по следующим вопросам:
 - настройка и установка операционной системы;
 - настройка и установка программного обеспечения сторонних производителей;
 - разъяснение и оценка действующих законодательных актов;
 - разъяснение и оценка действий третьих лиц;
 - настройка оборудования (например, персональные компьютеры, сервера, роутеры, сканеры и т.д.), не рекомендованного Разработчиком для использования;
 - другим вопросам, не связанным непосредственно с функционированием Программ.
- 3.4. Режим работы Группы технической поддержки:

- услуги технической поддержки предоставляются по рабочим дням (в соответствии с производственным календарем РФ) с 10:00 до 19:00 по московскому времени;
 - техническая поддержка оказывается только удаленно (по телефону, электронной почте, Skype, а также - если помощь не может быть оказана ни одним из перечисленных способов - путем удаленного доступа). Выезд специалистов на место нахождения АЗС или в офис Пользователя не предполагается.
- 3.5. В любом случае общий объем услуг по технической поддержке, оказанный в рамках технического обслуживания одного экземпляра (лицензии) Программ, не может превышать двух часов в течение календарного месяца.

4. Порядок предоставления услуг по технической поддержке

4.1. Заявки принимаются по электронной почте:

support@gasnet.ru

4.2. В экстренных случаях возможна подача заявок по единому телефонному номеру:

+7 (921) 951 46 63

4.3. Заявка должна содержать информацию, идентифицирующую Пользователя, а именно:

- кодовое слово
- ФИО лица, подающего заявку
- название компании
- регион
- номер телефона и email для связи
- версия продукта
- подробное описание проблемы с указанием времени ее возникновения

Заявки, не содержащие указанной информации, могут быть не приняты к рассмотрению.

4.4. Перед подачей заявки в службу технической поддержки необходимо:

- убедиться, что у Пользователя установлена последняя доступная для обновления версия Программы. Актуальные версии Программ, доступные для обновления выложены на сайте <http://gasnet.ru/>.
- изучить документацию по Программам, которая размещена на сайте <http://gasnet.ru/> в разделе «Ресурсы»: <http://gasnet.ru/resources.html> и убедиться, что там нет ответа на Ваш вопрос.

4.5. Срок предоставления ответа на заявку Пользователя зависит от характера и сложности описанной в заявке проблемы и определяется специалистами Группы технической поддержки на их усмотрение;

4.6. Специалисты Группы технической поддержки обязуются предоставить ответ по заявке настолько быстро, насколько это возможно в каждом конкретном случае;

4.7. Если описанная в заявке проблема может быть устранена только путем доработки действующей версии Программы, ее решение будет предоставлено Пользователю вместе с выпуском очередного Обновления. Дата выпуска Обновления определяется в соответствии с общим планом разработки Программ.

4.8. Пользователь обязательно будет проинформирован о статусе рассмотрения заявки в течение двух рабочих дней после ее поступления в службу технической поддержки.

4.9. Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы могут быть предоставлены в виде ссылок на соответствующие разделы в документации по Программам или на сайте Разработчика <http://gasnet.ru/>.

4.10. Специалист Группы технической поддержки имеет право попросить Пользователя предоставить дополнительную информацию, необходимую для подготовки ответа на заявку.

- 4.11. Обработка заявки может быть отложена если:
- проблема в работе Программы, описанная в заявке Пользователя, связана с нарушением правил использования Программ, установленных Пользовательским лицензионным соглашением;
 - заявка не содержит в полном объеме информацию, позволяющую однозначно идентифицировать Пользователя или полномочность лица, подающего заявку;
 - не представляется возможным понять смысл обращения;
 - текст заявки содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
 - заявка содержит вопрос, не входящий в компетенцию Группы технической поддержки (см. п. 3.3).
- 4.12. Группа технической поддержки имеет право привлекать третьих лиц (разработчиков стороннего программного обеспечения и производителей оборудования для АЗС) для качественного и оперативного решения вопросов.
- 4.13. При осуществлении технической поддержки Разработчик не несет ответственность за проблемы с передачей информации, возникшие не по его вине, а именно - в случаях, если:
- нарушено подключение на стороне Пользователя;
 - недоступны или отсутствуют web-сервисы;
 - данные не могут быть переданы, т.к. превышают объем, который может быть принят получателем;
 - возникли проблемы на стороне провайдера.

5. Порядок предоставления Обновлений

- 5.1. В рамках услуг по Техническому сопровождению Программ Разработчик предоставляет Пользователю Обновления, опубликованные Разработчиком в течение Периода технического сопровождения.
- 5.2. Разработчик выпускает Обновления в плановом порядке. В случае обнаружения критической ошибки в работе Программы Обновление с исправленной критической ошибкой публикуется Разработчиком сразу, как только будет готово к публикации.
- 5.3. В случае внесения изменений в законодательство, которые влекут за собой необходимость внесения изменений в Программы, Разработчик будет стараться выпускать Обновления с указанными изменениями в срок, который установлен законодательством для вступления в силу таких изменений.
- 5.4. Разработчик размещает информацию о выпуске Обновления на сайте <http://gasnet.ru/>, там же публикуется информация о внесенных в Программы изменениях и инструкция по установке Обновления.
- 5.5. В процессе своей работы Программы периодически получают информацию о доступных Обновлениях и извещают об этом Пользователя путем отправки служебных сообщений, отображаемых на экране монитора.
- 5.6. Датой выпуска Обновления признается дата его публикации на сайте Разработчика.
- 5.7. Обновление Программ осуществляется в соответствии с инструкциями по установке Обновлений, опубликованными на сайте Разработчика.

6. Конфиденциальность

- 6.1. Вся передаваемая между Пользователем и Разработчиком техническая и коммерческая информация является конфиденциальной, если явным образом не указано иное. В случае, если разглашение конфиденциальной информации наносит материальный или моральный ущерб одной из сторон, полную ответственность за это несет та сторона, по вине которой произошло разглашение конфиденциальной информации.
- 6.2. Разработчик гарантирует сохранение конфиденциальности документации, информации, сведений и знаний, полученных от Пользователя.

6.3. Пользователь гарантирует сохранение конфиденциальности документации, информации, сведений и знаний, полученных от Разработчика.

7. Ограничение ответственности и гарантии Разработчика

7.1. В максимальной степени, предусмотренной действующим законодательством, Разработчик не несет ответственности за какой-либо ущерб, в том числе случайный, косвенный или опосредованный, или убытки (включая, но не ограничиваясь только перечисленным, упущенную выгоду, утрату конфиденциальной или иной информации, убытки, вызванные перерывами в коммерческой или производственной деятельности), возникшие вследствие использования или невозможности использования Программ и обновлений, даже если Разработчик был заранее извещен о возможности такого ущерба.

7.2. В максимальной степени, предусмотренной действующим законодательством, Разработчик отказывается от всех явных, подразумеваемых или предусмотренных законодательством гарантий и условий, включая гарантии отсутствия вирусов.

7.3. Обновления предоставляются по принципу "как есть" и Разработчик не гарантирует, что все функциональные возможности будут отвечать ожиданиям Пользователя или смогут быть применимы для конкретной его цели.

7.4. Разработчик освобождается от ответственности за нарушение условий настоящего Соглашения, если таковое явилось следствием форс-мажорных обстоятельств, в том числе: стихийных бедствий, политических волнений, бунтов, военных действий, их последствий, а также любых других обстоятельств, не зависящих в разумных пределах от контроля Разработчика. Обстоятельствами, не зависящими от контроля Разработчика, признается также издание органами власти и управления законодательных актов, делающих невозможным оказание им услуг в соответствии с настоящим Соглашением.

7.5. Обязательным условием такого освобождения является письменное уведомление Пользователя не позднее, чем через три дня после наступления таких обстоятельств, о невозможности Разработчика продолжать оказание услуг в соответствии с настоящим Соглашением.

8. Заключительные положения

8.1. Настоящее Соглашение разработано и утверждено Разработчиком с целью предоставить неограниченному кругу лиц информацию об условиях оказания услуг по техническому сопровождению Программ.

8.2. Настоящее Соглашение публикуется на сайте Разработчика по адресу <http://gasnet.ru/> и доступно для ознакомления неограниченному кругу лиц.

8.3. Оплата Пользователем Пакета услуг по техническому сопровождению означает, что Пользователь внимательно ознакомился с настоящим Соглашением, согласен получать услуги в соответствии с условиями настоящего Соглашения, Пакет услуг по техническому сопровождению приобретен надлежащим образом, настоящее Соглашение заключено.

8.4. Разработчик имеет право без согласования с Пользователем вносить изменения в настоящее Соглашение. Разработчик информирует Пользователя о таких изменениях с помощью информационной рассылки и публикует измененное Соглашение на своем сайте <http://gasnet.ru/>. При публикации измененного Соглашения обязательно указывается дата, с которой оно начинает действовать.

8.5. Если изменения в Соглашение вносятся до окончания периода технического сопровождения, вплоть до окончания этого периода действует то Соглашение, которое действовало на момент приобретения Пакета услуг.