

**Соглашение об  
оказания 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](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 в 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.