

Февраль 2019

## ГАРАНТИЙНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ГЕТМОБИТ

Программное обеспечение Гетмобит – «GM Smart System», «GM Smart System: GM Soft Kit», «GM Smart System: GM Management Suite. Server Essential/Enterprise/Platinum», «GM Smart System: GM Mobile Assistant», «GM Smart System: GM Global Discovery Service» (далее ПО) производства ООО «Гетмобит» (далее Гетмобит).

Срок гарантийного обслуживания ПО составляет 1 (один) год.

Условия Гарантийного обслуживания, изложенные в настоящем документе, действуют на территории Российской Федерации.

Гарантийное обслуживание ПО Гетмобит обеспечивает Служба технической поддержки Гетмобит.

В течение срока гарантийного обслуживания ПО Гетмобит оказывает следующие услуги:

1. Техническая поддержка.
2. Предоставление доступа к документации и файлам.
3. Предоставление доступа к пакетам обновлений в рамках текущей версии ПО.

Заказчик может выделить не более 3 (трех) авторизованных пользователей, уполномоченных обращаться к Гетмобит за Гарантийным обслуживанием.

Для получения услуги «Техническая поддержка» Гетмобит предоставляет авторизованным пользователям Заказчика логин и пароль, необходимые для доступа в систему обработки заявок Service Desk на сайте <https://getmobit.intraservice.ru>.

Для получения услуг «Предоставление доступа к документации и файлам» и «Предоставление доступа к пакетам обновлений в рамках текущей версии ПО» Гетмобит предоставляет авторизованным пользователям Заказчика логин и пароль, необходимые для доступа в личный кабинет на сайте <http://lk.getmobit.ru>.

Система обработки заявок Service Desk – это web-система регистрации обращений от авторизованных пользователей и контроля за их исполнением.

Личный кабинет – это раздел сайта Гетмобит, который позволяет авторизованному пользователю получить доступ к информации о лицензиях на программное обеспечение Гетмобит, техническим и информационным материалам о продукции Гетмобит и т.д.

## 1. Техническая поддержка

В рамках услуги «Техническая поддержка» Гетмобит предоставляет авторизованным пользователям Заказчика удаленные консультации и удаленную помощь в решении проблем.

Консультации предоставляются по вопросам установки, настройки, использования ПО.

Удаленная помощь предоставляется при возникновении проблем, связанных с невозможностью воспользоваться функциями, описанными в «Руководстве пользователя GM-Box» или «Руководстве администратора платформы».

Обратиться за услугой «Техническая поддержка» авторизованные пользователи Заказчика могут следующим способом:

- заполнить форму обращения в системе обработки заявок Service Desk.

Типы обращений в Service Desk:

- «Консультация» - удаленное консультирование по вопросам установки, настройки, использования ПО;
- «Заявка» – удаленная помощь в решении проблем;

Порядок действий для получения услуги «Техническая поддержка»:

- авторизованный пользователь Заказчика заполняет форму обращения, содержащее следующую информацию:
  - гарантийное обслуживание ПО;
  - тип обращения: консультация/заявка;
  - тема обращения;
  - описание (редакция / версия ПО, характер и проявление неисправности в свободной форме).
- в случае, если в описании сути обращения недостаточно информации для предоставления квалифицированного ответа Гетмобит может запросить, а авторизованный пользователь Заказчика должен предоставить требуемую дополнительную информацию и оказать содействие в диагностировании причины проблемы;
- реализация предложенных Гетмобит рекомендаций производится техническими специалистами Заказчика.

Время предоставления услуги «Техническая поддержка»:

- время приема обращений: 24 часа в сутки, 7 дней в неделю;
- время обработки обращений: с 10-00 до 18-00 (по московскому времени) по рабочим дням;
- срок регистрации обращений: 1 час;
- срок реакции специалиста: 2 рабочих дня.

## 2. Предоставление доступа к документации и файлам

Данная услуга подразумевает, что Гетмобит предоставляет Заказчику доступ к актуальной документации и файлам, а именно:

- Документация:
  - Руководство администратора платформы – содержит информацию по установке, настройке и администрированию Сервера управления;
  - Руководство пользователя GM-Vox - содержит информацию по установке, подключению и работе с устройством;
- Файлы:
  - Пакет обновления программного обеспечения системного управления;
  - Системное программное обеспечение;

Авторизованные пользователи Заказчика получают доступ к указанным выше материалам в личном кабинете по адресу: <http://lk.getmобit.ru>.

Время предоставления услуги: 24 часа в сутки, 7 дней в неделю.

## 3. Предоставление доступа к пакетам обновлений в рамках текущей версии ПО

В рамках гарантийного обслуживания Гетмобит предоставляет доступ к пакетам обновлений в рамках текущей версии ПО.

Авторизованные пользователи Заказчика получают доступ к указанным выше файлам в личном кабинете по адресу: <http://lk.getmобit.ru>.

Время предоставления услуги: 24 часа в сутки, 7 дней в неделю.