



Reglamento general del Departamento de Soporte Técnico de Gurtam

El soporte técnico se proporciona a todos los usuarios de los productos de software de Gurtam.

El soporte técnico para las versiones locales del software de Gurtam (instaladas en los servidores de usuarios) se brinda durante 5 años desde el momento de lanzamiento de la versión correspondiente. Las fechas de lanzamiento de las nuevas versiones del software de Gurtam se publican en el sitio web oficial de Gurtam www.gurtam.com.

El soporte técnico está disponible en **cuatro** idiomas: inglés, español, francés y ruso.

El soporte técnico se proporciona vía:

- sistema en línea Gurtam Help System. El sistema está disponible en la página <http://support.gurtam.com> después de registrar el correo electrónico del usuario;
 - correo electrónico: support@gurtam.com
 - números de teléfono indicados en <https://gurtam.com/es/contacts>.
-

El soporte técnico se proporciona 24/7. Los servicios de soporte técnico se proporcionan de lunes a viernes en los siguientes idiomas:

- español de 9 a.m. a 12 a.m. UTC +3;
- francés de 9 a.m. a 6 p.m. UTC +3.

Se discuten aparte los temas sobre las cuestiones cartográficas, hardware, el diseño de las páginas web y propios desarrollos a base de SDK por ser los temas relacionados con el mejoramiento de las funciones corrientes de diferentes partes del sistema y requieren consultas de los especialistas de otros departamentos. Las solicitudes mencionadas se procesan solo los días laborales desde las **9 a.m. hasta las 6 p.m. UTC +3**.

En la demanda al soporte técnico de Gurtam el cliente (el usuario) tiene que indicar los datos siguientes:

- producto y su versión con que está relacionada su solicitud;
- descripción detallada de la pregunta;
- elementos concretos que han provocado cuestiones (unidad, plantilla del informe, intervalo temporal, etc.,
- descripción de pasos para reproducir el problema;
- acceso ssh al servidor (para asuntos relacionados con la administración de servidores);
- capturas de pantalla, gráficas y archivos de registro serán de gran ayuda.

Para resolver la situación lo más pronto posible, el cliente (el usuario) tiene que seguir todas las recomendaciones de los especialistas del soporte técnico y prestar toda la información adicional necesaria.

- Cada correo/solicitud debe contener solo una pregunta. Si el usuario tiene varias preguntas, debe enviar solicitudes separadas para cada una de ellas.

La solicitud se considera procesada y cerrada tras enviar la respuesta al cliente.

El tiempo de la respuesta se cuenta desde el último mensaje recibido del socio sobre la pregunta correspondiente.

En cuanto el problema esté resuelto, el cliente puede evaluar la calidad de la respuesta en una escala de 1 a 5. Además, se puede dejar un comentario en GHS siguiendo el enlace correspondiente al final del mensaje del especialista de soporte técnico.

Para contactar con la jefa del Departamento de Soporte Técnico, escriba a a.romanovskiy@gurtam.com.

Gurtam tiene derecho a modificar unilateralmente y extrajudicialmente el presente Reglamento y sus anexos. Los usuarios pueden consultar la nueva versión del Reglamento y sus anexos inmediatamente después de su publicación en el sitio web oficial de Gurtam. Las modificaciones son válidas apenas sean puestas en el sitio web. La empresa Gurtam no está obligada a notificar adicionalmente a los usuarios sobre los cambios en el Reglamento y sus anexos. El usuario se compromete a leer la versión actual del Reglamento y sus anexos cada vez que se utiliza el software de Gurtam. El hecho de que el software de Gurtam siga utilizándose significa que el usuario acepta las modificaciones realizadas.

El cliente está responsable por garantizar que la correspondencia en GHS sea utilizada solo por las personas autorizadas, así como mantener la confidencialidad de la información recibida de Gurtam. Todos los mensajes enviados a (recibidos de) los correos electrónicos del cliente se consideran enviados al (recibidos del) cliente. El usuario asume toda la responsabilidad por las pérdidas y otras consecuencias negativas provocadas por el uso ilegal de los correos indicados.

El usuario se compromete a seguir las normas de cortesía durante la comunicación con los especialistas del soporte técnico. En caso de una grave falta de cortesía u otro comportamiento grosero, Gurtam tiene derecho a negarse a prestar el soporte técnico al usuario sin compensaciones.

Servicios realizados y condiciones de ejecución

| Servicios realizados/condiciones | Start | Premium | Unlimited |
|---|------------|------------|------------|
| Tiempo de la respuesta | 8 horas | 4 horas | 4 horas |
| Consultas sobre los macro y micro elementos de Wialon | Disponible | Disponible | Disponible |



| | | | |
|--|---------------------------------|---------------------------------|----------------------------|
| Consultas sobre conversión y colocación de mapas para el servidor WebGIS | Disponible | Disponible | Disponible |
| Colocación de mapas en formatos disponibles en Wialon | Disponible | Disponible | Disponible |
| Soporte de la actualidad de los scripts (algoritmos de descomposición de los datos recibidos) de los dispositivos soportados | Disponible | Disponible | Disponible |
| Consultas sobre la funcionalidad de las soluciones de Wialon para servidores relacionadas con la administración | Disponible | Disponible | Disponible |
| Asistencia en configuración de módems para trabajar con las soluciones de Wialon para servidores | No se brinda | No se brinda | Disponible |
| Asistencia en configuración de copias de seguridad para las soluciones de Wialon para servidores | No se brinda | No se brinda | Disponible |
| En caso de fallas de las soluciones de Wialon para servidores | Recomendaciones de restauración | Recomendaciones de restauración | Asistencia en restauración |

*El soporte técnico de Wialon Pro finalizó el 1 de enero 2020.