



Règlement général du support technique de Gurtam

Le support technique est fourni à tous les utilisateurs du logiciel de Gurtam.

Le support technique pour les versions locales du logiciel de Gurtam (placées sur les produits matériels (techniques) des utilisateurs) est fourni pendant cinq ans à compter de la sortie de la version correspondante. Les dates de sortie de nouvelles versions du logiciel de Gurtam sont publiées sur le site officiel de Gurtam www.gurtam.com.

Le support technique est proposé en **quatre** langues: anglais, russe, espagnol et français.

Le support technique est assuré via:

- le Système du support technique (Gurtam Help System). Le système est disponible à l'adresse suivante: <http://support.gurtam.com>, après l'inscription de l'e-mail de l'utilisateur;
- par email: support@gurtam.com;
- par téléphones indiqués sur le [site](#).

Le **support technique de Gurtam** rend les services et assure les consultations aux clients 24 heures par jour.

Les demandes concernant la configuration d'équipement GPS, ainsi que les questions sur les cartes sont les sujets à part. Ces questions sont traitées les jours ouvrables de de **9 h à 18 h UTC +3**. Le support technique dans ces langues est disponible 5 jours par semaine:

- en espagnol, de 9 h à 24 h UTC +3;
- en français, de 9 h à 18 h UTC +3.

La demande du client (utilisateur) au service de support technique de Gurtam doit comporter les informations suivantes:

- description détaillée du problème;
- le produit sur lequel la question s'est posée et sa version;
- éléments particuliers relatifs au problème (objet, modèle de rapport, intervalle de temps., etc.);
- description des actions qui ont causé le problème;
- les questions sur l'administration des serveurs; le support n'est fourni qu'en cas de l'accès ssh au serveur.
- il est souhaitable de joindre des captures d'écran, des explications graphiques et des extraits de registre.

Afin de résoudre le problème en temps opportun, le client (utilisateur) est prié de suivre toutes les recommandations des spécialistes du service de support technique et fournir toutes les informations supplémentaires nécessaires.

- La demande ne doit contenir qu'une seule question. S'il y a plusieurs questions, il faut créer une demande séparée pour chacune d'entre elles.

La demande est considérée comme traitée et préliminairement fermée une fois que la réponse est envoyée au client.

Le temps de réponse à la demande est décompté à partir de la date du dernier message du partenaire sur le sujet.

Après la résolution du problème le client peut évaluer la qualité du service rendu par le spécialiste. Pour attribuer une note (sur une échelle de 1 à 5) et laisser un commentaire dans le système GHS, il faut suivre le lien à la fin du message du spécialiste du service de support technique.

Vous pouvez contacter le chef du service de support technique par email: a.romanovskiy@gurtam.com.

Gurtam a le droit de modifier le Règlement et ses annexes à sa discrétion, unilatéralement et de façon extrajudiciaire. Les utilisateurs peuvent prendre connaissance de la nouvelle édition du Règlement et ses annexes sur le site officiel de Gurtam. Les modifications entrent en vigueur à compter de la date de la publication sur le site. Aucune notification supplémentaire de la part de Gurtam n'est requise pour familiariser les utilisateurs avec la nouvelle édition du Règlement et ses annexes. En utilisant le logiciel de Gurtam, l'Utilisateur s'engage à prendre connaissance de la version du Règlement et des annexes. L'utilisation continue du logiciel de Gurtam signifie que l'Utilisateur accepte les conditions modifiées.

Le client s'engage à assurer la correspondance électronique dans le Système de support technique uniquement par les personnes autorisées et garantir la confidentialité des informations reçues de Gurtam. Tous les messages envoyés à (reçu par) l'adresse électronique du client sont reconnus reçus par le client (envoyés au client). Le client accepte toute la responsabilité liée aux pertes et aux autres conséquences négatives causées par l'utilisation illégale de l'adresse électronique spécifiée.

Lors de la communication avec le support technique, l'Utilisateur s'engage à respecter la courtoisie généralement acceptée. En cas de grossièreté et/ou autre comportement offensant, Gurtam se réserve le droit de refuser de fournir l'assistance technique à l'Utilisateur sans aucune compensation.

Services rendus et conditions de prestation des services

Services / conditions de prestation	Start	Premium	Unlimited
Temps de réponse à la demande	8 heures	4 heures	4 heures
Consultations sur le travail avec macro et micro-éléments de système de Wialon	Disponible	Disponible	Disponible

Placement des cartes de formats compatibles sur nos plate-formes	Disponible	Disponible	Disponible
Support de la pertinence des scripts (des algorithmes de traitement des données reçues) des types d'équipement intégrés	Disponible	Disponible	Disponible
Consultations sur l'administration des solutions serveur Wialon	Disponible	Disponible	Disponible
Assistance en réglage des modems pour la mise en marche avec les produits serveurs de Wialon	Pas disponible	Pas disponible	Disponible
Assistance en configuration d'un serveur backup pour les solutions serveurs de Wialon en cas d'erreur des produits serveurs de Wialon	Pas disponible	Pas disponible	Disponible
En cas d'erreur des produits serveurs de Wialon	Recommandations sur la restauration	Recommandations sur la restauration	After crushing recovery

*Support technique Wialon Pro interrompu le 01.01.2020.