

Регламент поддержки

Настоящий документ описывает порядок, в соответствии с которым ООО «Ричмедиа» (Далее – Компания) осуществляет поддержку по вопросам, связанным с установкой, настройкой и функциональностью Программных продуктов Компании.

ОПРЕДЕЛЕНИЯ

«**Данные**» - информация и данные, представленные Лицензиатом или для Лицензиата для получения поддержки, либо собранные и обработанные Лицензиатом или для Лицензиата в период предоставления поддержки.

«**Пользователь**» – физическое лицо, которому Компанией предоставляется поддержка, использующее Программный продукт Компании от имени юридического лица.

«**Лицензиат**» - означает юридическое лицо, для которого был установлен или используется Программный продукт,

«**Запрос**» - запрос Лицензиата или Пользователя в Компанию, связанный с Программным продуктом Компании или Ошибкой, вызванной Программным продуктом Компании.

«**Использование**» - загрузка, установка, запуск, демонстрация или проигрывание Программного продукта на Пользовательском устройстве, а также использование Программного продукта любыми другими способами в рамках функциональности, описанной на Сайте Компании, при условии соблюдения Вами всех технических требований, ограничений и условий использования Программных продуктов.

«**Номер Запроса**» - уникальный номер, сгенерированный Компанией и предоставленный отправителю Запроса для регистрации и отслеживания Вашего Запроса.

«**Объектный код**» - двоичная машиночитаемая версия Программного продукта.

«**Отчет об Ошибке(ах)**» - документ, создаваемый Программным продуктом Компании в момент возникновения Ошибки в работе Программного продукта.

«**Ошибка(и) Пользователя**» - одно или более воспроизводимое отклонение в работе Программного продукта от технических требований, установленных в документации, размещенной на сайте www.ispring.ru, вызванное действиями Пользователя, включая, но не ограничиваясь: неустановка/некорректная работа Программного продукта ввиду неверных настроек антивирусных программ, установленных на Пользовательском устройстве, несоответствия Пользовательского устройства рекомендованным системным требованиям, наличия ограничений в пользовательском аккаунте, и пр.

«**Ошибка(и) Программного продукта**» - одно или более воспроизводимое отклонение в работе Программного продукта от технических требований, установленных в документации, размещенной на Сайте Компании.

«**Пользовательское устройство**» - компьютер, аппаратная система, легкое портативное устройство, мобильный прибор или любое другое устройство, на котором может быть использован Программный продукт.

«**Программный продукт**», «**Продукт**» – Программа для ЭВМ и/или База данных, правообладателем которой является Компания.

«**Сайт Компании**» - вебсайт в сети Интернет: www.ispring.ru.

2. ОБЪЕМ ПОДДЕРЖКИ

2.1 Компания осуществляет поддержку Программных продуктов, которая включает в себя:

- первичную консультацию;
- поддержку по e-mail;

- по телефону;
- исправление Ошибок Программного(ых) продукта(ов).

2.2 Компания не осуществляет поддержку программных продуктов третьих сторон.

3. УСЛОВИЯ ПОДДЕРЖКИ

3.1 Поддержка предоставляется по электронной почте или по телефону специалистами Компании, принимающими запросы на получение поддержки. Данный специалист является посредником между Лицензиатом и Компанией и обеспечивает своевременное предоставление поддержки по Вашему Запросу.

3.2 Все Запросы на получение поддержки предварительно исследуются Компанией. В случае, если Запрос имеет отношение к Программным продуктам Компании или Ошибкам, вызванным Программными продуктами Компании: 1) Запрос регистрируется в системе Компании под уникальным номером, 2) Запрос рассматривается в соответствии со стандартами и техническими процессами, установленными в Компании.

Компания предоставляет поддержку по электронной почте по Запросам, полученным Компанией в пределах часов работы специалистов поддержки.

3.3 Часы работы специалистов поддержки. Компания предоставляет поддержку с понедельника по пятницу с 10.00 до 18.00 по московскому времени, исключая выходные и праздничные дни.

3.4 Поддержка, предоставляемая за пределами часов работы специалистов поддержки. Компания обязуется ответить на все письма, полученные по электронной почте, в течение следующего рабочего дня.

3.5 Компания обеспечивает следующие виды поддержки:

Первичная консультация. Первичная консультация включает в себя консультации по функциональным возможностям Программных продуктов Компании, консультации по подбору наиболее подходящего Программного продукта Компании для решения задач Пользователя.

Поддержка по электронной почте. Компания обеспечивает поддержку по электронной почте по вопросам, связанным с устранением Ошибок Пользователя при работе с Продуктом. При этом Компания обязуется устранить не более трех Ошибок Пользователя, которые не связаны с Ошибками Программного продукта. В случае, если количество Ошибок Пользователя превышает три, Компания имеет право отказать в рассмотрении обращения, уведомив об этом Пользователя посредством электронной почты. Для увеличения количества обращений по устранению Ошибок Пользователя необходима дополнительная оплата по тарифам Компании.

Адрес электронной почты для направления сообщений с запросом поддержки в Компанию: support@ispring.ru.

Поддержка по телефону. Компания обеспечивает поддержку по телефону по вопросам, связанным с функционалом Программных продуктов. В случае, если обращение связано с устранением Ошибок Пользователя, поддержка осуществляется посредством электронной почты.

Номер телефона для обращений с запросом поддержки: 8 800 333 7873.

Исправление Ошибок Программного продукта. Предоставляя поддержку, Компания прикладывает разумные усилия для выявления неисправного кода и внесения исправлений в Программные продукты и Объектный код, разработки конкретного плана действий по решению проблемы и оценки времени, необходимого для устранения проблемы.

3.6 Ограничения по предоставлению поддержки. В отношении Программных продуктов с ограниченным сроком использования Компания предоставляет поддержку в течение данного ограниченного срока использования начиная с даты предоставления права использования

Программного продукта или с даты предоставления права использования новой версии Программного продукта.

Компания предоставляет поддержку только в отношении текущих версий Программных продуктов.

В отношении Программных продуктов, использование которых осуществляется на основании бессрочной лицензии (предоставленной на срок действия исключительных прав Компании) Компания предоставляет поддержку в течение 12 месяцев с даты предоставления права использования такого Программного продукта или в течение 12 месяцев с даты предоставления права использования новой версии такого Программного продукта.

Поддержка в отношении Персональной лицензии, Индивидуальной лицензии, Программных продуктов, содержащих в наименовании «НОМЕ» (на английском), не предоставляется.

Поддержка в отношении серверных версий Программных продуктов (устанавливаемых локально не сервер Лицензиата, таких как «iSpring Learn», «iSpring Online»), использование которых осуществляется на основании бессрочной лицензии (предоставленной на срок действия исключительных прав Компании) осуществляется на основании отдельно заключаемого договора между Компанией и Лицензиатом.

3.6.1 Компания не несет никаких обязательств по предоставлению поддержки, прямо не указанных в настоящих Условиях, по разработке последующих компонентов Программных продуктов или предоставлению каких-либо услуг, за исключением случаев, явно указанных в настоящих Условиях.

3.6.2 Обращаясь в Компанию с Запросом для получения поддержки, Лицензиат соглашается предоставлять Компании всю информацию, необходимую для воспроизведения Ошибки для тестирования в технической среде Компании. В случае, если Вы не обеспечиваете Компанию необходимой информацией, Компания не несет никаких обязательств по предоставлению поддержки.

3.6.3 Компания не несет никаких обязательств по предоставлению поддержки по Запросам в отношении Ошибок электронных устройств и программного обеспечения, не поддерживаемого Компанией.

3.6.4 Компания не несет обязательств по исправлению любой Ошибки, вызванной следующими действиями Лицензиата: (а) включением или добавлением функции, программы или устройства к Программному продукту или любой его части; (б) любым несоответствием в работе Программного продукта результате небрежности, неправильного использования, самостоятельного изменения, модификации или улучшения Программного продукта; (в) неудачной попыткой приведения в соответствие Пользовательского устройства техническим условиям, рекомендованным Компанией, для установки Программного продукта; (г) использованием Программного продукта для целей, прямо не указанных Компанией в документации к Программному продукту; (д) использованием Программного продукта на электронных устройствах, не указанных Компанией; (е) использованием неисправных устройств, либо неисправных копий Программного продукта; или (ж) неудачной попыткой включения любых исправлений корректирующих ошибку, ранее выпущенных в Программном продукте, если данные действия осуществляются Лицензиатом без предварительного письменного согласия Компании.

3.7 Поддержка не включает в себя: (а) разработку пользовательских компьютерных программ, (б) ремонт или обслуживание программного обеспечения или электронных устройств третьих сторон.

3.8 Исключительные права. Исключительное право на все Программные продукты, Исправления Ошибок принадлежит Компании. Вы соглашаетесь, что Программные продукты, Исправление Ошибок являются результатами интеллектуальной деятельности Компании и могут использоваться Вами только в установленных соответствующим лицензионным договором пределах.

4. ПРЕДСТАВИТЕЛИ СТОРОН

Взаимодействие между Лицензиатом, либо уполномоченным Лицензиатом представителем и Компанией осуществляется специалистом поддержки Компании. Лицо, контактные данные

которого Лицензиат предоставляет Компании для обращения по вопросам поддержки, должно иметь определенные полномочия по расследованию проблем, возникших в связи с использованием Программных продуктов Компании, а также знания правил взаимодействия с Компанией по предоставлению поддержки. Лицензиат предоставляет Компании контактные данные своего представителя (имя, фамилию, адрес электронной почты) и письменно уведомляет Компанию об изменениях контактных данных представителя. Количество представителей в период осуществления поддержки не может превышать количество лицензий, приобретенных Лицензиатом на Программные продукты Компании, а в отношении Продуктов «iSpring Online», «iSpring Learn» и «iSpring Cloud» - количества владельцев аккаунтов.