РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Оглавление

ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ТЕРМИНЫ 2

1. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ 4

1.1. Обязательства Производителя 4

1.2. Описание программы базового технического обслуживания 4

1.3. Продление Гарантии 5

1.4. Расширение условий гарантии и Послегарантийное обслуживание 5

1.5. Ограничения 5

1.6. Ограничение ответственности 7

1.7. Обязательства Заказчика 8

1.7.1. Перед проведением обслуживания: 8

1.7.2. Во время проведения обслуживания: 8

1.7.3. Обновления 8

1.7.4. Обслуживание компонентов, подлежащих замене силами пользователя 8

2. ПЕРИОД ОБСЛУЖИВАНИЯ, ПОСТАНОВКА ОБОРУДОВАНИЯ НА ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ 9

2.1. Регистрация оборудования 9

2.2. Исчисление Гарантийного периода 9

2.3. Гарантийный период 9

2.4. Документы, подтверждающие Гарантию 9

3. ОПИСАНИЕ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ 10

3.1. Условия обслуживания 10

3.2. Технические консультации 10

3.2.1. Порядок оформления Сервисной заявки 10

3.2.2. Дополнительно 10

3.2.3. Подтверждение получения заявки 11

3.3. Предоставление и установка Запасных частей 11

3.4. Предоставление и установка обновлений и модификации ПО 11

ПРИЛОЖНИЕ 1 13

ПРИЛОЖНИЕ 2 14

РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Данный документ описывает условия и порядок предоставления технического обслуживания на продукцию производства компании ООО "Ф-Плюс Мобайл" (Производителя) для своих Партнеров/Заказчиков на территории Российской Федерации.

ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ТЕРМИНЫ

Производитель – производитель оборудования, компания ООО "Ф-Плюс Мобайл".
Заказчик или Партнер является стороной приобретающей продукцию Производителя.
Исполнитель является стороной, которая обязуется предоставлять Заказчику услуги Гарантийного обслуживания на продукцию Производителя и исполнить его надлежащим образом.
Продукция/Продукт – ИТ оборудование (новое или восстановленное), а также относящиеся к нему стандартная документация и руководства пользователя, распространяемые Производителем или Официальным партнером Производителя.
CRU – компонент, деталь (Запасная часть) Продукции/Продукта, которая подлежит замене силами Заказчика в случае выхода из строя.
Место эксплуатации – означает место, где физически установлено и эксплуатируется Продукция.
Технический центр – подразделение компании Исполнителя, непосредственно оказывающее услуги технического обслуживания.
Техническая служба – это вид службы, организуемой Производителем (в том числе с привлечением Исполнителя) в целях обеспечения помощи Пользователям Продукта/Продукции в получении технической поддержки по решению возникших проблем с эксплуатацией Продукта/Продукции, а также для получения дополнительной информации, касающейся эксплуатации Продукта/Продукции.
Пользователь Продукта/Продукции – лицо, использующее Продукцию/Продукт по его целевому назначению.
Официальный партнер Производителя – юридическое лицо, уполномоченное Производителем на распространение (продажу) Продукции/Продукта Заказчикам.
Гарантийное обслуживание (Гарантия) - это проведение бесплатного ремонта с бесплатной заменой необходимых компонентов, неисправности которых выявлены в процессе диагностики Продукции, в течение всего гарантийного периода через Технический центр Исполнителя.
Сервисный Склад – специальный выделенный склад Исполнителя, на котором аккумулируется запас исправных Запасных частей для замены вышедшего из строя Продукция/Продукта Заказчика.
Гарантийный период – срок, в течение которого оказывается гарантийное техническое обслуживание, установленный Производителем.
График обслуживания – время суток, в течение которого Исполнителем оказываются те или иные виды услуг гарантийного технического обслуживания.
Сервисная заявка – обращение, формируемое Заказчиком, сообщающее о проблемах с использованием Продукции/Продукта Производителя.
Время реакции – временной интервал, в течение которого Сервисная заявка на обслуживание будет рассмотрена, принята в обработку, и Исполнителем будет сделано подтверждение о получении заявки.
Пакет расширения гарантии – это удобные в приобретении и использовании пакеты сервисных услуг, позволяющие расширить условия стандартной гарантии по уровню поддержки и по сроку обслуживания.
Запасная часть – деталь, компонент, являющийся составной частью Продукта/Продукции, предназначенный для замены неисправного компонента с целью ремонта (поддержания или восстановления исправного или работоспособного состояния Продукта/Продукции).

Неисправный компонент – деталь, компонент, являющийся составной частью Продукта/Продукции, требующий замены для восстановления исправного или работоспособного состояния Продукта/Продукции**.**

Опции – дополнительно приобретаемые компоненты Продукции, которые будут использоваться в составе Продукта, расширяя/дополняя его функционал.

1. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

1.1. Обязательства Производителя

Настоящий регламент представляет собой добровольное обязательство Производителя, как Производителя, по отношению к Продукции, приобретенной Заказчиком у Производителя илиОфициального партнера Производителя. Условия настоящего Регламента могут быть изменены, отменены или дополнены отдельным договором, в том числе в порядке договора-оферты. Обязанность по исполнению отменённых, изменённых или дополненных гарантийных обязательств может быть возложена на Производителя, при участии Производителя в договоре в качестве третьей стороны, только с письменного согласия Производителя.

Гарантийное обслуживание будет осуществляться строго с момента начала и до окончания Гарантийного периода, установленного Производителем. В степени разрешенной законодательством настоящим исключается применение положений закона, увеличивающих установленный продавцом или производителем Гарантийный период. Гарантийный период не продлевается на время, в течение которого Продукция не могла использоваться из-за обнаруженных в нее недостатков. Производитель не гарантирует, что Продукция будет работать бесперебойно или без ошибок, а также что Исполнитель исправит все неисправности. Эти гарантии являются исключительными гарантиями, предоставляемыми Производителем, и заменяют все другие гарантии, включая подразумеваемые гарантии или условия относительно удовлетворительного качества, товаропригодности, не нарушения авторских прав и соответствия определенной цели.

Производитель обязуется обеспечить бесплатное гарантийное обслуживание Продукции в течение Гарантийного периода в соответствии с типом гарантийного обслуживания, который Производитель назначит для данного вида Продукции при условии, что выявленный недостаток вызван неисправностью, связанным с производством Продукции, при условии правильной эксплуатации Продукции и в течение Гарантийного периода.

При необходимости, по усмотрению Производителя, Продукция может быть полностью заменена на аналогичную или имеющую такие же функциональные характеристики.

Если не указано иное, Гарантия на все компоненты и элементы, устанавливаемые дополнительно в состав готовой конфигурации Продукции с согласия Производителя и идентифицируемые по номеру опции или коду компонента, действует на протяжении срока действия Гарантии на основную конфигурацию Продукцию.

Если Производитель не укажет иное, стандартная Гарантия на Продукцию действуют только на территории Российской Федерации.

1.2. Описание программы базового технического обслуживания

Программа базового технического обслуживания Продукции включает следующие услуги:

- Удаленные консультации по телефону, факсу или электронной почте по вопросам поиска и диагностики неисправностей и проведения восстановительных работ.

- Бесплатную замену или ремонт Неисправных компонентов оборудования. В случае выхода из строя обслуживаемого оборудования обеспечивается бесплатная диагностика, замена, ремонт или предоставление эквивалентных аналогов Неисправных компонентов. Доставка Неисправного оборудования и компонентов в Технический центр осуществляется силами и за счет Заказчика. Доставка заменяемых компонентов оборудования Заказчику осуществляется силами и за счет Исполнителя.
- Предоставление обновлений программного обеспечения (ПО) встраиваемого и дополнительного ПО по мере их выпуска с соблюдением лицензионных соглашений.
- Профилактические работы, предусмотренные стандартной гарантией для данного типа оборудования.
- Кроме стандартных услуг, возможно предоставление дополнительных услуг по запросу Заказчика. Дополнительные услуги оплачиваются отдельно по факту их оказания.

Программа базового технического обслуживания Продукции не включает (если это не оговорено в отдельном соглашении):

- Работы по установке и вводу оборудования в эксплуатацию
- Решение проблем совместимости или взаимодействия.
- Устранение сетевых проблем.
- Исследование проблем с производительностью, не вызванных неисправностью Продукции производства Производителя, планирование емкостей, настройка приложений.
- Помощь по установке и обновлению ПО, если оно не входит в приобретенный Продукт.
- Предоставление на время восстановления эквивалентного оборудования.

1.3. Продление Гарантии

Услуга продления Гарантийного периода должна быть приобретена в течение первоначального базового Гарантийного периода для Вашей Продукции.

Если возникнет перерыв между окончанием действия базового Гарантийного периода на Продукцию и регистрацией соглашения о послегарантийном обслуживании, Производитель оставляет за собой право отказать в предоставлении Услуги в первые 30 (тридцать) календарных дней послегарантийного срока.

1.4. Расширение условий гарантии и Послегарантийное обслуживание

Услуга доступна для Продукции только в случае приобретения Пакетов расширения гарантии в течение первоначального базового гарантийного периода или периода Послегарантийного обслуживания. Если возникнет перерыв между окончанием действия гарантии на Продукцию и регистрацией соглашения о послегарантийном обслуживании, Производитель оставляет за собой право отказать в предоставлении Услуги в первые 30 (тридцать) календарных дней послегарантийного срока.

1.5. Ограничения

Гарантийные обязательства распространяются только на оригинальную конфигурацию Продукции.
Обязательства по Гарантии ограничены восстановлением функций и исходного состояния Продукции, на которые негативно повлияли предусмотренные Гарантией случаи. Обязательства по Гарантии признаются полностью выполненными, если по факту проведенных работ Продукция отвечает техническим требованиям, установленным Производителем для данного вида Продукции в соответствии с ее спецификациями.

Гарантийные обязательства не распространяются на расходные материалы и дополнительные принадлежности, которые могут идти в комплекте с оборудованием: упаковку, монтажные приспособления, кабели, документацию и носители информации различных типов (диски с драйверами и т.п.), элементы питания дополнительных устройств (батарейки) и т.п.

Гарантия не распространяется на:

- Продукцию, приобретенную на вторичном рынке, в качестве подержанных устройств, уценённых по различным причинам, переданных на ознакомление либо тестирование;
- компоненты, отсутствующие в оригинальной конфигурации, и которые используются для расширения функциональности (увеличение памяти, смена процессора или жесткого диска и т.п.);
- проблемы, относящихся к другому оборудованию, программному обеспечению, совместно с которыми Продукция используется;
- ПО, не предназначенного для использования с данной Продукцией;
- Оборудования и ПО, которое используется в неподдерживаемых средах (например, версия ПО других производителей устарела). Для осуществления обслуживания специалист Технического центра Исполнителя может потребовать перехода на использование поддерживаемой среды;
- незначительные неисправности или отклонения от технических характеристик, не отражающиеся на стоимости и функциональности Продукции;
- сброс защитных функций, стирание паролей и т.п.;
- сохранение или восстановление специфических данных или программ Заказчика;
- повторную установку вышедших из строя программ/операционной системы (например, вследствие удаления важных для системы файлов, неправильной настройки системы или саморазмножения программ, например, вследствие заражения вирусами);
- обеспечение бесперебойной или безукоризненной работы интегрированного, установленного или поставляемого вместе с Продукцией программного обеспечения, а также на качество, производительность, соответствие специфическим требованиям либо пригодность данного программного обеспечения (или документации на него) к использованию в каких-либо целях, даже если оно было поставлено вместе с Продукцией;
- бесперебойную работу Продукции, кроме специально предназначенного для таких целей, используемого в непрерывном режиме;
- периодическое обслуживание, ремонт или замену компонентов в связи с их нормальным износом.

Настоящая Гарантия недействительная, если:

- Продукция использовалось в целях, не соответствующих ее прямому назначению, в том числе при эксплуатации промышленных изделий для бытовых нужд;
- производились регулировки или переделки изделия без предварительного письменного согласия с Производителем, включая увеличение производительности Продукта сверх рамок технических характеристик или возможностей;
- неисправность (включая механические повреждения изделия) возникла после передачи Продукции Заказчику и вызвана неправильным или небрежным обращением, неправильной транспортировкой, обслуживанием, использованием или хранением Продукции покупателем;
- гарантийная наклейка или серийный номер изделия или отдельных компонентов Продукта удалены, исправлены или повреждены;
- неисправность стала результатом неправильной установки, монтажа, подключения или настройки Продукта, включая повреждения, вызванные подключением Продукта к источникам питания, не

соответствующим стандартам параметров питающих, телекоммуникационных, кабельных сетей и других подобных внешних факторов;

- неисправность, являющаяся следствием ненадлежащей эксплуатации Продукции, эксплуатации Продукции в условиях, отличных от описанных в инструкции по эксплуатации или в иной документации на Продукцию, включая публикации на web-сайте Производителя;
- неисправность стала результатом неправильного подключения внешних устройств, которое привело к выходу из строя всего состава Продукта или какой-либо его части;
- повреждения вызваны использованием нестандартных и (или) некачественных принадлежностей, запасных частей или носителей информации различных типов;
- Продукция подвергалось ремонту или модернизации со стороны специалистов, не уполномоченных Производителем;
- обнаружены повреждения, вызванные попаданием внутрь Продукта посторонних предметов, веществ, жидкостей, насекомых и т.п.;
- повреждение явилось следствием действия вируса или нелегального программного обеспечения;
- поврежденные компоненты не были произведены, проданы или установлены Производителем;
- неисправность вызвана использованием Продукта с нарушением норм эксплуатации;
- неисправность вызвана действием непреодолимых сил, несчастным случаем, умышленными или неосторожными действиями пользователя или третьих лиц;
- другие обстоятельства, в том числе форс-мажорные, по которым Производитель не может нести ответственности.

1.6. Ограничение ответственности

Гарантия не включает в себя восстановление данных или программного обеспечения Пользователя Продукции. Ответственность Производителя за утерю данных и информации в рамках оказания гарантийных услуг и по всем видам сопряженных с этим претензий однозначно исключается.
Совокупная ответственность Производителя по всем искам, связанным с Продукцией, не будет превышать размер любых реальных прямых убытков, понесенных Заказчиком, в пределах суммы, уплаченной за Продукцию, являющаяся предметом претензии или иска. Это ограничение применяется в совокупности к Производителю, их дочерним компаниям, подрядчикам и поставщикам. Производитель не будет нести ответственность за упущенную выгода, утрату деловой репутации, потерю данных или любые иные косвенные убытки.
Гарантия не распространяется на ущерб, причинённый другому оборудованию, работающему в сопряжении с данной Продукцией. Производитель не несет ответственности за совместимость своей Продукции с изделиями и программными продуктами третьих сторон в части их совместимости, конфигурирования систем и установки драйверов. Исполнитель оставляет за собой право при обращении по Гарантии потребовать у Заказчика документы, подтверждающие легальность используемого программного обеспечения и убедиться в их подлинности любыми доступными способами.

Претензии лиц, имеющих право на Гарантийное обслуживание, принимаются только при полном соответствии претензий условиям настоящего регламента, за исключением случаев, когда на Производителя наложены правовые обязательства в рамках действующего законодательства РФ. Это положение действительно также в отношении претензий по возмещению косвенных или сопутствующих убытков, упущенной выгоды, утери данных и информации вследствие приостановки деятельности.

Гарантийные обязательства регулируются согласно действующему законодательству РФ и могут быть интерпретированы в соответствии с данным законодательством.

1.7. Обязательства Заказчика

1.7.1. Перед проведением обслуживания:

- Выполнить процедуры по обращению за обслуживанием, предоставляемые Исполнителем.
- Создать резервные копии всех программ, данных и материалов, содержащихся в Продукте, и обеспечить их защиту.
- Перед тем как будет произведена замена Оборудования или ее компонента, удалить все элементы, компоненты, опции и присоединенные устройства, на которые не распространяются условия настоящей гарантии.
- Удостовериться, что в отношении данной Продукции или компонента нет никаких юридических ограничений, которые препятствовали бы ее замене.
- Известить Исполнителя об изменениях в местонахождении Продукции.

1.7.2. Во время проведения обслуживания:

- Предоставить необходимый и безопасный доступ в помещение и к Продукции, если это необходимо, чтобы дать возможность произвести обслуживание (помещение должно быть чистым, хорошо освещенным и подходящим для данной цели), в том числе обеспечить подходящее рабочее пространство для разборки и сборки Продукции.
- Следовать процедурам по обращению за обслуживанием, предоставляемым Технической службой Исполнителя, и выполнять инструкции, относящиеся к обязанностям оператора и материалам, перед подачей заявки на обслуживание.
- Разрешить Технической службе Исполнителя, установить обязательные технические изменения, такие как изменения, необходимые для обеспечения безопасности.
- Нести ответственность за надлежащее обеспечение защиты Оборудования и всех содержащихся на нем данных, когда Исполнитель будет осуществлять к нему дистанционный доступ для оказания помощи в устранении причины проблемы.
- Если вы откажетесь предоставить Исполнителю дистанционный доступ, его возможность решить проблему может оказаться ограниченной.

1.7.3. Обновления

Заказчик несет ответственность за незамедлительную загрузку или получение от Исполнителя и установку обновлений микрокода, кода базовой системы ввода-вывода (BIOS), программных утилит, драйверов устройств и диагностических средств, поставляемых вместе с Продукцией и обновлений другого программного обеспечения с веб-сайта Производителя или с иных электронных средств и за соблюдение инструкций, которые предоставляет Исполнитель. Вы можете также обратиться в Технический центр Исполнителя для установки обновлений (предоставляется в качестве платной услуги).

1.7.4. Обслуживание компонентов, подлежащих замене силами пользователя

Некоторые компоненты Продукции обозначены как элементы, заменяемые Заказчиком (CRU). CRU подразделяются на два уровня: CRU Уровня 1 (обязательные) и CRU Уровня 2 (дополнительные). Если проблему можно разрешить с помощью CRU (например, клавиатуры, модуля памяти, жесткого диска, блока питания и т.д.), Исполнитель предоставит вам такие CRU для самостоятельной установки.

Ответственность за установку CRU возлагается на Заказчика. Вы можете установить CRU Уровня 2 самостоятельно или попросить Исполнителя установить их. Если Исполнитель установит CRU Уровня 1 по вашему запросу, вам выставят счет за установку.

2. ПЕРИОД ОБСЛУЖИВАНИЯ, ПОСТАНОВКА ОБОРУДОВАНИЯ НА ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

2.1. Регистрация оборудования

Обязательным условием постановки Продукции на обслуживание служит факт наличия регистрации Продукции в инсталляционной базе Технического центра Исполнителя. Процедура регистрации осуществляется сразу после установки и инициализации Продукции на Месте эксплуатации. Чтобы не допустить задержек в обработке Сервисных заявок, Заказчику необходимо произвести регистрацию как можно раньше с указанием всех необходимых данных: наименования организации Заказчика, адреса Места эксплуатации, актуальных контактов обслуживающих Продукцию лиц со стороны Заказчика, текущей версии Системного ПО, даты инсталляции и т. п. Для регистрации Оборудования Заказчику необходимо заполнить регистрационные формы/данные и отправить их в адрес Технического центра Исполнителя. Приобретаемые дополнительные (апгрейдные) компоненты и Опции также подлежат обязательной регистрации.

Форма для заполнения Сервисной заявки находится в Приложении 1

2.2. Исчисление Гарантийного периода

Гарантийный период исчисляется от даты отгрузки оборудования, которая фиксируется соответствующей записью в Гарантийном талоне (базовый срок) в случае установки и запуска Продукции силами Заказчика. В случае произведения пуско-наладочных работ силами Исполнителя (при покупке данной дополнительной услуги), Гарантийный период исчисляется с даты завершения Технической службой Исполнителя работ по настройке и запуску Продукции.

Гарантийный период на Опции исчисляется от даты их приобретения.

2.3. Гарантийный период

Гарантийный период может составлять 12 либо 36 месяцев, в зависимости от вида Продукции, Дата начала Гарантии, тип Гарантии и уровень обслуживания, применимые к Вашей Продукции, указаны в Паспорте для конкретного Продукта, который передается Заказчику.

2.4. Документы, подтверждающие Гарантию

Для получения Гарантийного обслуживания в течение Гарантийного периода необходимо предъявить любой из следующих документов:

- заполненный Гарантийный талон с указанием наименования, модели и заводского номера оборудования, даты отгрузки и срока гарантии;
- Договор или другой документ, подтверждающий дату получения и заводской номер оборудования (накладная, товарный чек и т.п.).

3. ОПИСАНИЕ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Для осуществления своевременного и качественного технического обслуживания Заказчик должен назначить своих ответственных представителей по вопросам поддержки (сервисных инженеров), участвующих в решении технических проблем. Они отвечают за ознакомление с рабочими инструкциями и процедурами, представленными в технической документации, а также за их усвоение и соблюдение. Данные сотрудники также отвечают за открытие Сервисных заявок и их дальнейшее управление. Ответственные представители по вопросам поддержки должны иметь необходимые знания и умения, чтобы обеспечить выполнение инструкций и рекомендаций Технического центра Исполнителя в ходе обработки Сервисной заявки и решения проблемы.

3.1. Условия обслуживания

Базовое гарантийное обслуживание Продукции осуществляется через Технический центр Исполнителя. В рамках базового технического обслуживания работа Технической службы Исполнителя происходит 9 часов в сутки, 5 дней в неделю, понедельник — пятница с 09:00 до 18:00 по местному времени, исключая выходные и праздничные дни.

Время реакции на Сервисную заявку в рамках базового технического обслуживания - следующий рабочий день, исключая выходные и праздничные дни.

3.2. Технические консультации

Включают консультации сертифицированных специалистов Технического центра Исполнителя по вопросам настройки и базового администрирования Продукции, а также проблемам, связанным с полной или частичной потерей работоспособности. Консультации в случае возникновения какой-либо неисправности оказываются на основе обращений Заказчика, направленных в Технический центр Исполнителя любым из указанных ниже способов:

- по телефонам - 8 (800) 505 74 60;
- по форме обратной связи на сайте - http://fplusdata.ru/page14831055.html;
- по электронной почте - support@fplusdata.ru

3.2.1. Порядок оформления Сервисной заявки

Для начала работы над инцидентом Техническому центру исполнителя необходимо получить полные сведения от Заказчика, которые удобнее всего направить по электронной почте support@fplusdata.ru в виде Сервисной заявки.

Форма для заполнения Сервисной заявки находится в Приложении 2

3.2.2. Дополнительно

При передаче заявки Заказчик сделает все возможное, чтобы передать любую дополнительную информацию (например: схемы подключения, журнальные файлы, файлы с конфигураций оборудования/ПО или файлы с выводом командного интерфейса), которая относится к проблеме и поможет Исполнителю уменьшить время обработки заявки.

3.2.3. Подтверждение получения заявки

После получения Сервисной заявки от Заказчика, Технический центр Исполнителя подтверждает регистрацию инцидента, по адресу электронной почты указанной в заявке.

3.3. Предоставление и установка Запасных частей

Если Технический центр Исполнителя приходит к выводу, что для решения проблемы согласно Сервисной заявке требуется замена аппаратного компонента (Запасной части), такая Запасная часть будет отгружена с локального Сервисного склада Исполнителя для последующей доставки Заказчику. При отсутствии Запасной части на замену на локальном Сервисном складе может потребоваться дополнительное время на их доставку. Исполнитель приложит все экономически целесообразные усилия для обеспечения Заказчика Запасными частями в максимально короткий срок.

Технический центр Исполнителя уведомляет Заказчика о факте отгрузки по электронной почте. Доставка производится за счет Исполнителя. Доставка Запасных частей осуществляется по адресу, указанному Партнером/Заказчиком в заявке, при этом Технический центр Исполнителя оставляет за собой право использовать любой способ для доставки Запасных частей. Время доставки зависит от удалённости пункта. При необходимости Заказчик может самостоятельно забрать Запасные части с Сервисного склада, получив необходимую информацию в Техническом Центре Исполнителя по запросу.

Предоставляемые новые Запасные части могут быть функционально аналогичными или идентичными имеющимся по своим эксплуатационным и функциональным характеристикам.

Все Неисправные компоненты, являющиеся частью неисправного (заявленного на гарантийный ремонт) Продукта, замененные в течение Гарантийного периода, наследуют Гарантийный период и условия гарантийного обслуживания Продукта в целом, т.е. ни на данные компоненты, ни на Продукт в целом Технический центр не предусматривает продление Гарантийного периода.

Возврат производится за счет Заказчика. Возврат осуществляется в рабочие часы по рабочим дням. Подробные инструкции по процедуре возврата замененных Неисправных компонентов предоставляются Техническим центром Исполнителя в процессе обработки Сервисной заявки. Заказчик должен вернуть Неисправный компонент в течение 14-ти календарных дней с момента отгрузки выданной на замену. Заказчик несет ответственность за возврат всех замененных компонентов с использованием поставленных ему упаковочных материалов.

Неисправные компоненты, которые были заменены в рамках Гарантийного обслуживания, переходят в собственность Исполнителя (кроме случаев приобретения права сохранять компоненты после замены). Согласно стандартным условиям Заказчик обязан компенсировать Техническому центру Исполнителя актуальную на текущий момент цену (по прейскуранту для запасных частей) каждого несвоевременно возвращенного, не возвращенного или физически поврежденного компонента.

3.4. Предоставление и установка обновлений и модификации ПО

Техническое обслуживание включает предоставление и установку обновлений и модификаций ПО, что направлено на предотвращение потенциальных проблем, обеспечение новых функциональных возможностей и улучшение производительности Продукции. Заказчик должен использовать новые версии ПО с соблюдением лицензионных соглашений.

Предоставление и установка обновлений и модификаций ПО осуществляется:

- По заявке Заказчика в электронном виде в случае необходимости расширения функциональности;
- В случае обнаружения неисправностей, которые требуют обновления ПО, в ходе обработки Сервисной заявки;
- По рекомендации Производителя.

Технический центр Исполнителя оставляет за собой право рекомендовать Заказчику использование той или иной версии ПО.

Настоящий Регламент носит информационный характер и не является публичной офертой.
Техническое обслуживание, описанное в данном Регламенте, применимо только между Производителем и Заказчиком, который приобрел Продукцию Производителя. Информация, содержащаяся в данном документе, является правильной на дату публикации. Производитель может на свое усмотрение внести изменение в данный Регламент без письменного уведомления Заказчика путем размещения новой редакции Регламента на интернет-сайте https://fplusdata.ru/.

Вер. 6, рев. 25.03.2021

ПРИЛОЖНИЕ 1

Заявка на регистрацию гарантии

Заполняется ЗАКАЗЧИКОМ
Дата заполнения: __/__/____г. Время:_ _

Просим поставить оборудование на техническую поддержку.

Заполняется ЗАКАЗЧИКОМ		
1	Название организации Заказчика	
2	Ответственное лицо Заказчика	
	Контактный телефон	
	Адрес e-mail	
	Другой способ связи	
3	Наименование оборудования	
	Тип / Модель оборудования	
	Серийный номер	
6	Адрес установки оборудования	
7	Краткая характеристика помещения	
	Площадь / объем помещения	
	Система электропитания (напряжение, кол-во фаз, максимальная мощность)	
	Наличие и основные параметры системы вентиляции / охлаждения / кондиционирования	
8	Присутствие обслуживающего персонала заказчика на объекте	
9	Наличие доступа в интернет, тип подключения	
10	Возможность физического доступа на место установки оборудования инженерам СЦ	
11	Параметры удаленного доступа (опционально)	

При передаче заявки Заказчик сделает все возможное, чтобы передать максимально точную информацию, а также обновит заявку в случае изменения важных параметров (адрес, параметры помещения, системы электропитания и кондиционирования, присутствие персонала).

ПРИЛОЖНИЕ 2

Заявка на техническую поддержку/диагностику/ремонт

Заполняется ЗАКАЗЧИКОМ
Дата заполнения: __/__/____г. Время:_ _

Просим осуществить техническую поддержку оборудования и при выявлении неисправностей, выдать рекомендации и произвести ремонт.

Заполняется ЗАКАЗЧИКОМ		
1	Название организации Заказчика	
2	Ответственное лицо ЗАКАЗЧИКА	
	Конт.телефон представителя	
	Адрес e-mail	
3	Наименование оборудования	
4	Тип / Модель оборудования	
5	Серийный номер	
6	Компонент с которым возникли проблемы	
7	Серийный номер компонента (п.6)	
8	Подробное описание неисправности, условия проявления и возможные причины возникновения.	
7	Диагностическая информация (логи системы и т.п), скриншоты	
8	Подробный, точный адрес для доставки Запасной части(ей), контактное принимающее лицо и его телефон.	

При передаче заявки Заказчик сделает все возможное, чтобы передать любую дополнительную информацию (например: схемы подключения, журнальные файлы, файлы с конфигураций оборудования/ПО или файлы с выводом командного интерфейса), которая относится к проблеме и поможет Исполнителю уменьшить время обработки заявки.