

Вопросы гарантийного обслуживания продуктов ViPNet.

Виктор Бызов, руководитель производственно-технического отдела ОАО «ИнфоТеКС»;
Максим Сысоев, менеджер по рекламациям и ремонту ОАО «ИнфоТеКС».

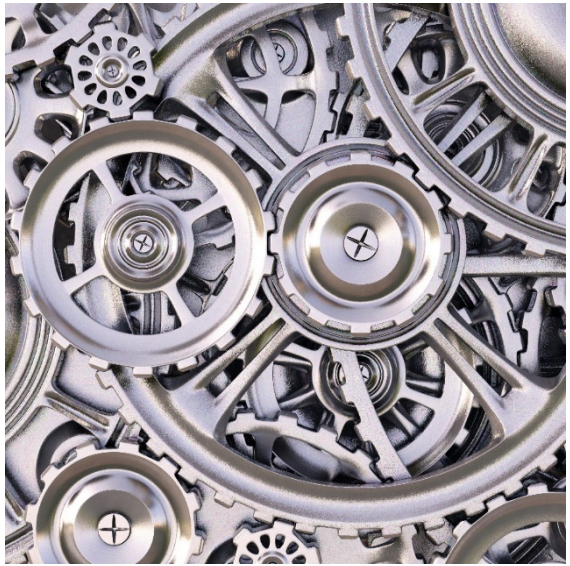
Гарантийное обслуживание и ремонт

Гарантийный срок — срок, в течение которого производится гарантийное обслуживание оборудования в составе ПАК ViPNet.

Гарантийное обслуживание — осмотр, диагностика неполадок/неисправности или ремонт (в случае невозможности или экономической нецелесообразности ремонта замена на аналогичное) оборудования, производимые при наступлении гарантийного случая.

Гарантийный случай — выход из строя оборудования по причине его конструктивных, программных или иных проблем в период гарантийного срока.

Постгарантийное обслуживание — ремонт (или в случае невозможности или экономической нецелесообразности ремонта замена на аналогичное оборудование или списание) оборудования Заказчика, производимый Производителем за счет Покупателя или Пользователя, при наступлении негарантийного случая.



©2018, ОАО «ИнфоТеКС».

Негарантийный случай - выход из строя оборудования в результате:

- Нарушения Покупателем или Пользователем условий эксплуатации, перевозки и хранения оборудования;
- Действий (или бездействия) Покупателя или Пользователя или иных лиц, повлекших за собой выход из строя оборудования;
- Форс-мажорных обстоятельств (в том числе погодных и техногенных катастроф);
- При наличии на оборудовании следов вскрытия, ремонта, модернизации или иного физического воздействия;
- По причинам, не относящимся к конструктивным недостаткам оборудования;
- Выхода из строя формирователей интерфейсных портов ETH, COM, VGA, PS/2 и др.
- Истечения установленного гарантийного срока на оборудование;
- Отсутствие или нарушение заводской пломбировки оборудования.



©2018, ОАО «ИнфоТеКС».

Правила гарантийного обслуживания

- На всё оборудование, поставляемое в составе ПАК ViPNet, устанавливается гарантийный срок 1 (один) год с момента продажи.
- Гарантийное обслуживание может осуществляться:

1. - в течение гарантийного срока;
2. - в течение контракта на расширенную техническую поддержку на второй, третий, четвертый и пятый год с момента продажи ПАК при условии, что расширенная техническая поддержка не прекращалась.

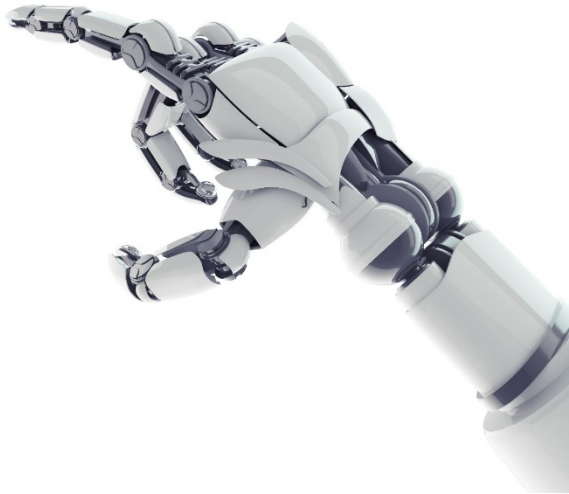
- Гарантийное обслуживание производится в сервисном центре ОАО «ИнфоТеКС».



©2018, ОАО «ИнфоТеКС».

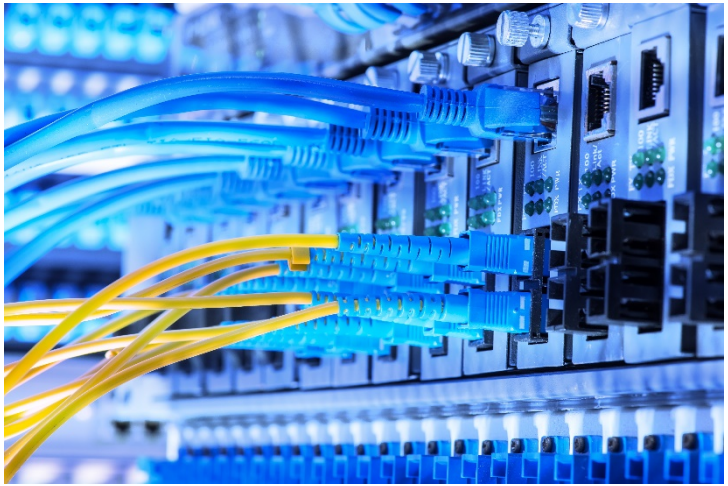
Правила гарантийного обслуживания

- В рамках гарантийного обслуживания Производитель принимает обращения как от Поставщиков ПАК, так и от Заказчиков. Заказчик с запросом на услуги гарантийного обслуживания может обращаться как к своему Поставщику, который передает заявку на рассмотрение и обработку Производителю, так и напрямую к Производителю.
- Доставка оборудования в Сервисный центр для гарантийного обслуживания осуществляется за счёт отправляющей стороны.
- в течение гарантийного срока возврат оборудования из Сервисного центра осуществляется за счёт Производителя.
- На период ремонта Производитель не предоставляет Заказчику оборудования на замену находящемуся на ремонте.



©2018, ОАО «ИнфоТеКС».

Порядок приема оборудования на гарантийное обслуживание:



- Заказчик или Поставщик обращается в службу технической поддержки Производителя для проведения удаленной диагностики оборудования. Данному обращению присваивается уникальный номер, который в будущем является идентификатором обращения.
- Удаленная диагностика осуществляется в срок до 3 рабочих дней с момента получения обращения.
- В случае положительного заключения о возможной неисправности оборудования служба технической поддержки предложит предоставить заполненный пользователем ПАКа Акт неисправности оборудования и передаст решение проблемы в Сервисный центр Производителя.

©2018, ОАО «ИнфоТеКС».

Порядок приема оборудования на гарантийное обслуживание:

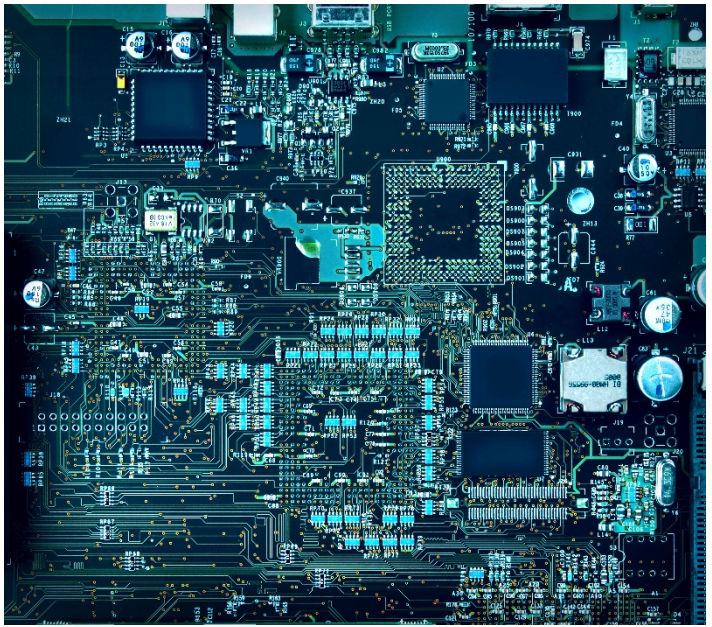
- В сервисный центр оборудование для гарантийного обслуживания принимается в полной комплектации (допускается отправлять оборудование в ремонт без входящих в комплект комплектующих, документов и штатной упаковки, при этом отправитель должен обеспечить сохранность оборудования при транспортировке).
- На этапе диагностики характера неисправности определяется: гарантийный случай или нет.
- Сроки диагностики характера неисправности в Сервисном центре составляют до 5 рабочих дней с момента получения Производителем Оборудования.



©2018, ОАО «ИнфоТеКС».

Порядок приема оборудования на гарантийное обслуживание:

- Если в результате первичной диагностики оборудования, находящегося на гарантийном обслуживании и принятого в ремонт, будет установлено, что данный случай является не гарантийным, то в акте неисправности будет сделано заключение об отказе в гарантийном обслуживании с указанием причины и возможности постгарантийного обслуживания. В случае отказа Заказчика в данном случае от постгарантийного обслуживания оборудование может быть ему отправлено только за его счет.
- Ремонт осуществляется в согласованные с Заказчиком сроки. Максимально возможный срок гарантийного ремонта составляет 45 рабочих дней.
- Если оборудование находилось на гарантии, то срок гарантийных обязательств продлевается на все время нахождения его в ремонте (без учета срока доставки в ремонт и из ремонта).



©2018, ОАО «ИнфоТеКС».

Порядок выдачи оборудования из ремонта

- В течение гарантийного срока возврат оборудования из сервисного центра осуществляется по адресу, указанному при сдаче оборудования на гарантийное обслуживание в акте неисправности.
- В случае постгарантийного ремонта Заказчику по согласованию с ним предлагается отправка за его счет или забор оборудования самовывозом.



©2018, ОАО «ИнфоТеКС».

Правила постгарантийного обслуживания

- При наступлении негарантийного случая Производитель по согласованию с Заказчиком (Покупателем, Пользователем) осуществляет постгарантийное обслуживание оборудования.
- Производитель извещает Заказчика или Поставщика о стоимости постгарантийного обслуживания оборудования соответствующим письмом/актом с предложением заключить договор на постгарантийное обслуживание.
- Производитель осуществляет постгарантийное обслуживание оборудования только после подписания с Заказчиком/Поставщиком отдельного соглашения/договора на постгарантийное обслуживание, в котором регламентируются условия и сроки постгарантийного обслуживания.
- После ремонта оборудования на него устанавливается гарантийный срок 6 месяцев в части проведенных работ.
- Отправка оборудования в постгарантийное обслуживание и возврат его Заказчику осуществляется за его счет.



©2018, ОАО «ИнфоТеКС».

Ограничения и особые условия

Поставщик не несет ответственности за дефекты и неисправности оборудования, происшедшее с ним в результате:

- ненадлежащих условий эксплуатации: некачественная питающая сеть, короткое замыкание, перегрузки, наличие механических, тепловых и электрических повреждений, замятые контакты, трещины, сколы, следы ударов, полное или частичное изменение форм аппаратной части;
- несоблюдения правил транспортировки и условий хранения, технических требований по размещению и эксплуатации оборудования;
- действий Покупателя и/или Пользователя, связанных с использованием оборудования не по назначению;
- при возникновении форс-мажорных обстоятельств (пожаров, наводнений и т. д.)



©2018, ОАО «ИнфоТеКС».

Ограничения и особые условия

Гарантия не распространяется:

- На любые изделия, которым причинен ущерб в результате работы в сопряжении с данным изделием. (ПАК ViPNet);
- самостоятельно произведенный ремонт оборудования или замена штатных узлов и деталей.

Производитель не несет ответственности за прямые или косвенные убытки Заказчика и/или Поставщика, связанные с потерей информации или временным выходом из строя и ремонтом оборудования.

Поставщик гарантирует соответствие технических характеристик оборудования, заявленных в технической документации, лишь при условии использования ПО ViPNet, поставляемого совместно с оборудованием или рекомендуемого ПО для использования Производителем.

©2018, ОАО «ИнфоТеКС».

Ограничения и особые условия

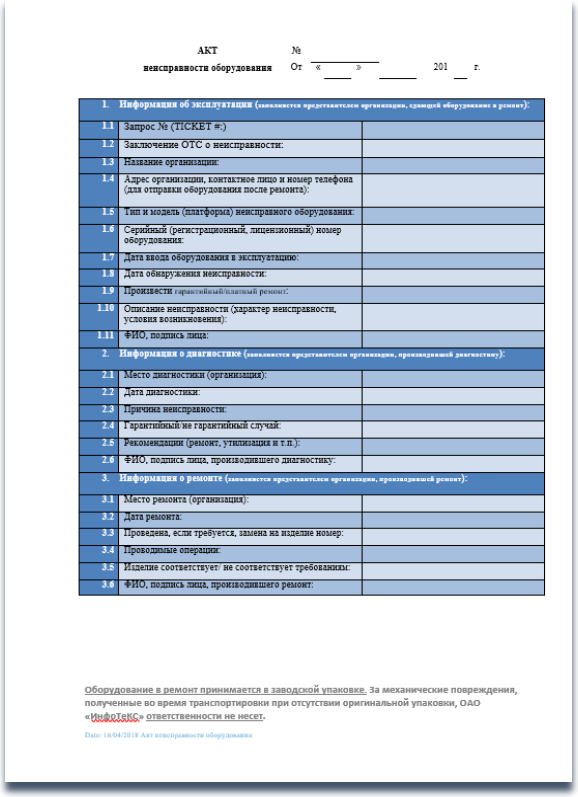
Гарантийное обслуживание не включает в себя:

- периодическое обслуживание оборудования, указанное в эксплуатационной документации;
- настройку конфигурации и оптимальных параметров оборудования под требования Заказчика/Поставщика;
- сохранение информации Заказчика, находящейся в оборудовании;
- обучения Заказчика навыкам работы с оборудованием.



©2018, ОАО «ИнфоТеКС».

Форма Акта неисправности оборудования



АКТ №
неисправности оборудования От « » 201 г.

1.	**Информация об эксплуатации** (заполняется представителем организации, сдающей оборудование в ремонт):	
1.1	Запрос № (TICKET #:)	
1.2	Заключение ОТС о неисправности:	
1.3	Название организации:	
1.4	Адрес организации, контактное лицо и номер телефона (для отправки оборудования после ремонта):	
1.5	Тип и модель (платформа) неисправного оборудования:	
1.6	Серийный (регистрационный, лицензионный) номер оборудования:	
1.7	Дата ввода оборудования в эксплуатацию:	
1.8	Дата обнаружения неисправности:	
1.9	Произвести гарантийный/платный ремонт:	
1.10	Описание неисправности (характер неисправности, условия возникновения):	
1.11	ФИО, подпись лица:	
2.	**Информация о диагностике** (заполняется представителем организации, производившей диагностику):	
2.1	Место диагностики (организация):	
2.2	Дата диагностики:	
2.3	Причина неисправности:	
2.4	Гарантийный/не гарантийный случай:	
2.5	Рекомендации (ремонт, утилизация и т.п.):	
2.6	ФИО, подпись лица, производившего диагностику:	
3.	**Информация о ремонте** (заполняется представителем организации, производившей ремонт):	
3.1	Место ремонта (организация):	
3.2	Дата ремонта:	
3.3	Проведена, если требуется, замена на изделие номер:	
3.4	Проводимые операции:	
3.5	Изделие соответствует/ не соответствует требованиям:	
3.6	ФИО, подпись лица, производившего ремонт:	

Оборудование в ремонт принимается в заводской упаковке. За механические повреждения, полученные во время транспортировки при отсутствии оригинальной упаковки, ОАО «ИнфоТеКС» ответственности не несет.

Date: 16/04/2018 Акт неисправности оборудования

Акт неисправности может изменятся, последнюю форму можно скачать по ссылке:

http://infotecs.ru/data/support/rules_vipnet.docx

©2018, ОАО «ИнфоТеКС».


infotecs
Спасибо за внимание!
Вопросы?