

## Регламент обслуживания по сертификату NBS

### 1. Термины и определения

- 1.1 Производитель – общество с ограниченной ответственностью «Предприятие «ЭЛТЕКС» (РФ, г. Новосибирск, ИНН 5410108110, <https://eltex.ru>).
- 1.2 Заказчик – юридическое лицо, заинтересованное в получении сервисного обслуживания оборудования от Производителя.
- 1.3 Оборудование – аппаратные и программные продукты, разработанные и произведённые Производителем, в отношении которых осуществляется поставка, а также предоставляется сервисное обслуживание.
- 1.4 Сервисное обслуживание – совокупность работ/услуг, направленных на поддержание работоспособности оборудования, находящегося у Заказчика.
- 1.5 Сертификат на услугу NBS – платный вид сервисного обслуживания, при котором Заказчик получает отправку оборудования на подмену на время ремонта на следующий рабочий день (next business day shipping) с момента подтверждения неисправности, в рамках открытой заявки на портале ServiceDesk.
- 1.6 Гарантийное обслуживание – вид сервисного обслуживания, при котором Производитель по итогам проведённой им диагностики устраняет неисправность оборудования путём ремонта его составных частей или оборудования в целом или производит замену оборудования, за исключением установленных случаев вины Заказчика в неисправности оборудования.
- 1.7 Диагностика оборудования – ряд мероприятий, направленных на определение состояния оборудования с технической точки зрения, а также оценку необходимости проведения ремонта.
- 1.8 Ремонт оборудования – комплекс операций по восстановлению исправности или работоспособности оборудования.
- 1.9 Обращение – сообщение Заказчика о неисправности оборудования в рамках открытой заявки на портале технической поддержки ServiceDesk.

### 2. Общие положения

- 2.1 До обращения по сертификату на услугу NBS Заказчик обязан внимательно ознакомиться с нижеприведёнными правилами.
- 2.2 Приобретая сертификат на услугу NBS согласно договору, Заказчик безоговорочно соглашается с условиями настоящего регламента.

### 3. Тарифные пакеты

Наименование	Срок предоставления	Количество обращений	Привязка к серийному номеру оборудования	Интервал обслуживания	Тарифный пакет
Сертификат на услугу NBS (платный)	1, 2, 3 и 5 лет	Безлимитное количество обращений	Да	8×5	NBS-(артикул)-xY

Примечание. 8×5 – восемь часов в день, с 9:00 до 18:00 по новосибирскому времени, пять дней в неделю.

#### 4. Условия приобретения сертификата на услугу NBS

- 4.1 Для получения услуги NBS Заказчик приобретает Сертификат на услугу по отправке оборудования на подмену на следующий рабочий день в случае выхода из строя оборудования (далее – сертификат).
- 4.2 Сертификат привязан к серийному номеру оборудования, для которого он приобретается.
- 4.3 Сертификат приобретается только при наличии действующей стандартной/расширенной гарантии на данное оборудование. Срок действия приобретаемого сертификата не может быть больше срока стандартной/расширенной гарантии.
- 4.4 Срок действия сертификата исчисляется со дня его приобретения, если иное не предусмотрено договором.
- 4.5 При установлении факта невозможности восстановления работоспособности оборудования в ходе диагностики, приобретение сертификата невозможно.

#### 5. Способ получения услуги NBS

- 5.1 Заявка на портале ServiceDesk.

#### 6. Процесс создания заявки по услуге NBS

- 6.1 Войти на портал технической поддержки ServiceDesk под своей учётной записью.
  - Если у Заказчика нет личного кабинета, то для регистрации необходимо нажать на кнопку «Получить данные для входа» на главной странице портала ServiceDesk (<https://servicedesk.eltex-co.ru/sd/>).
- 6.2 Создать заявку, выбрав услугу «NBS по серийному номеру» в поле «Соглашение/Услуга» и заполнив все обязательные поля. В заявке необходимо описать характер проблемы, предоставить информацию о неисправности оборудования.
- 6.3 Система автоматически присвоит номер, статус, время регистрации заявки, укажет регламентированное время реакции и решения.  
По серийному номеру оборудования будет произведена проверка действующего сертификата на услугу NBS.
- 6.4 При создании заявки Заказчику необходимо просматривать её статус. Если заявка составлена корректно, ей присвоится статус «Новая».
- 6.5 Представитель коммерческого отдела произведёт анализ поступившего обращения и ответит на странице открытой заявки в разделе «Комментарии».

#### 7. Порядок оказания услуги NBS

- 7.1 Производитель получает заявку в системе ServiceDesk (<https://servicedesk.eltex-co.ru/sd/>) о выходе оборудования из строя.
- 7.2 Производитель проводит анализ обращения в течение 1 (одного) рабочего дня после дня создания заявки.
- 7.3 После подтверждения неисправности и невозможности восстановления работоспособности оборудования удалённо Производитель на следующий рабочий день отправляет на подмену идентичное оборудование или оборудование, которое имеет характеристики не хуже того, на которое приобретён сертификат.

Условия отправки оборудования:

- отправка оборудования осуществляется приоритетной авиадоставкой за счёт Производителя;
- отправка оборудования осуществляется на следующий рабочий день после создания заявки в системе ServiceDesk;
- сроки доставки оборудования зависят от местоположения объекта Заказчика, условий транспортировки и иных условий.

7.4 Производитель забирает вышедшее из строя оборудование за свой счёт для диагностики. Порядок взаимодействия по итогам проведения диагностики определяется следующим образом:

- если диагностика выявляет гарантийный случай, то ремонт производится по гарантии;
- если диагностика выявляет гарантийный случай, но оборудование не подлежит восстановлению, то производится замена оборудования;
- если диагностика выявляет негарантийный случай, то ремонт производится на платной основе по согласованию с Заказчиком;
- если диагностика выявляет негарантийный случай, но оборудование не подлежит восстановлению, то Производитель передаёт информацию о покупке нового оборудования.

7.5 После восстановления оборудования Производитель отправляет его Заказчику за свой счёт.

- Производитель по согласованию с Заказчиком может оставить подменное оборудование в собственность Заказчику, а восстановленное оборудование – у себя.

7.6 После получения восстановленного оборудования Заказчиком Производитель забирает подменное оборудование за свой счёт.

- Подменное оборудование должно быть передано Заказчиком не позднее 60 календарных дней после получения восстановленного оборудования.

7.7 При выполнении подмены оборудования сертификат остаётся активным до окончания срока действия.

## 8. Дополнительная информация

8.1 Производитель имеет право отказать в услуге NBS в следующих случаях:

- Заказчик не создал заявку на портале ServiceDesk;
- Заказчик не предоставил информацию о неисправности оборудования;
- Заказчик не предоставил сведения о местонахождении оборудования;
- у Заказчика имеется просроченная дебиторская задолженность по оплате сертификата на услугу NBS;
- в иных случаях, предусмотренных законом и/или договором.