

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-co.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.