

РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПЕЧАТНОГО ОБОРУДОВАНИЯ FPLUS

Оглавление

ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ТЕРМИНЫ	2
1. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	3
1.1. Обязательства Производителя	3
1.2. Описание программы базового технического обслуживания	3
1.3. Продление Гарантии	4
1.4. Расширение условий гарантии и Послегарантийное обслуживание	5
1.5. Ограничения	5
1.6. Обязательства Заказчика	6
1.6.1. Перед проведением обслуживания	6
1.6.2. Во время проведения обслуживания	6
1.6.3. Обновления	6
1.6.4. Обслуживание компонентов, подлежащих замене силами пользователя	6
2. ПЕРИОД ОБСЛУЖИВАНИЯ	6
2.1. Исчисление Гарантийного периода.....	6
2.2. Гарантийный период.....	7
2.3. Документы, подтверждающие Гарантию	7
3. ОПИСАНИЕ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	7
3.1. Условия обслуживания.....	7
3.2. Технические консультации	7
3.3. Ремонт оборудования	7
3.4. Предоставление и установка обновлений и модификации ПО	8

РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Данный документ описывает условия и порядок предоставления технического/гарантийного обслуживания печатного оборудования Fplus для своих Партнеров/Заказчиков на территории Российской Федерации.

ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ТЕРМИНЫ

Производитель – производитель печатного оборудования Fplus.

Продукция/Продукт – печатное оборудование производства Fplus, расходные материалы и опции к данному оборудованию.

Заказчик - организация, приобретающая Продукцию для ее использования по целевому назначению.

Партнер - организация, приобретающая Продукцию для ее продажи Заказчику или другому Партнеру.

Сервисный партнер - организация, сотрудники которой прошли сервисное обучение у Производителя и имеющие полный доступ к технической документации по соответствующей линейке Продукции, а также к 3-й линии поддержки Производителя.

Авторизованный сервисный партнер (АСП) – сервисный партнер, соответствующий требованиям Производителя в части сервисного обслуживания и авторизованный им на гарантийное обслуживание Продукции.

Сертифицированный сервисный партнер (ССП) – организация, соответствующая требованиям Производителя в части сервисного обслуживания и обладающая необходимыми ресурсами для оказания услуг технического обслуживания Продукции в рамках своих проектов.

CRU – компонент, деталь (запасная часть) Продукта, которая подлежит замене силами Заказчика в случае окончания ресурса или выхода ее из строя.

Место эксплуатации – место, где физически установлено и эксплуатируется Продукция.

Сервисный центр (СЦ) – подразделение компании Исполнителя (или ее партнера), непосредственно оказывающее услуги технического обслуживания.

Служба технической поддержки – службы, организованная Производителем (в том числе с привлечением Исполнителя) для оказания помощи Заказчикам и Партнерам в решении вопросов, возникающих в процессе эксплуатации Продукции, а также для получения дополнительной информации, касающейся ее эксплуатации.

Гарантийный период – срок, установленный Производителем, в течение которого оказывается гарантийное обслуживание Продукции.

График обслуживания – время суток, в течение которого Исполнителем оказываются услуги по техническому/гарантийному обслуживанию.

Сервисная заявка – обращение, формируемое Заказчиком, сообщающее о проблемах с использованием Продукции.

Время реакции – временной интервал, в течение которого Сервисная заявка будет рассмотрена, принята в обработку, и Исполнителем будет сделано подтверждение получения 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, и предназначенный для замены неисправного компонента с целью ремонта (поддержания или восстановления работоспособного состояния Продукта/Продукции).

Неисправный компонент – деталь, компонент, являющийся составной частью Продукта, требующий замены для восстановления 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 по отношению к Продукции, приобретенной Заказчиком у Производителя или официального 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, товарпригодности, 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. Так в случае выхода из строя обслуживаемого оборудования обеспечивается бесплатная диагностика, замена, ремонт неисправных компонентов.
- Предоставление обновлений программного обеспечения (ПО) встраиваемого и дополнительного по мере их выпуска с соблюдением лицензионных соглашений.

Состав услуги	Описание	
Техническая поддержка по телефону и электронной почте	с 9.00 до 18.00 по московскому времени, исключая выходные и праздничные дни	
Обработка сервисных заявок	Заявка на устранение проблемы	время регистрации заявки: 2 часа
	Техническая консультация	время регистрации заявки: 4 часа

Устранение неисправности	Удаленное решение проблемы	Удаленное решение проблемы в режиме NBD (на следующий рабочий день). При невозможности удаленного решения проблемы - эскалация на следующий уровень поддержки в режиме NBD.
	Ремонт / замена	Если проблема не может быть решена удаленно, выполняется ремонт или замена Продукции в СЦ или на месте ее эксплуатации в зависимости от условий гарантии на Продукцию. В случае, если по условиям гарантии Продукция обслуживается на месте эксплуатации, однако проведение такого рода обслуживания является экономически нецелесообразным, по согласованию с Заказчиком допускается организация доставки Продукции в ближайший СЦ и его возврат после ремонта силами и за счет Сервисного партнера.
Поддержка программного Обеспечения	Предоставление модифицированной версии программного обеспечения (патчи и т.п.)	
Срок гарантии	12, 24 либо 36 месяцев, в зависимости от вида Продукции. Возможно расширения срока гарантии вплоть до 5 лет	

Кроме стандартных услуг, возможно предоставление дополнительных услуг по запросу Заказчика. Дополнительные услуги оплачиваются отдельно по факту их оказания. К дополнительным услугам, не входящим в Программу базового технического обслуживания Продукции (если это не оговорено в отдельном соглашении), относятся:

- Работы по установке и вводу оборудования в эксплуатацию.
- Решение проблем совместимости или взаимодействия, выходящих за рамки стандартных спецификаций Продукта.
- Диагностика и устранение сетевых проблем.
- Исследование проблем с производительностью, не вызванных неисправностью Продукции.
- Настройка приложений.
- Помощь по установке и обновлению ПО, если оно не входит в состав Продукта.
- 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:

- Уцененную или предоставленную для целей ознакомления тестовую Продукцию.
- Компоненты, отсутствующие в оригинальной конфигурации, и не являющиеся отдельным Продуктом Производителя;
- Проблемы, относящихся к другому оборудованию, программному обеспечению, совместно с которыми используется Продукция.
- Случаи использования Продукции в неподдерживаемых средах (например, версия ПО других производителей устарела).
- Незначительные неисправности или отклонения от технических характеристик, не отражающиеся на стоимости и функциональности Продукции.
- Сброс защитных функций, стирание паролей и т.п.
- Обеспечение бесперебойной или безукоризненной работы интегрированного или поставляемого вместе с изделием 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.
- Периодическое обслуживание, ремонт или замену компонентов в связи с их нормальным износом.

Производитель оставляет за собой право отказать в Гарантийном обслуживании в случае:

- Использования Продукции в целях, не соответствующих ее прямому назначению, в том числе при использовании офисного оборудования для задач, выходящих за рамки стандартного офисного применения.
- Выхода из строя вследствие нарушения условий транспортировки и/или хранения Продукции.
- Удаления или повреждения наклейки с серийным номером Продукта или гарантийных наклеек на отдельных компонентах Продукта.
- Неправильной установки, монтажа, подключения или настройки Продукта.
- Выхода из строя вследствие нарушения условий эксплуатации изделия, описанных в руководстве пользователя или в иной документации на изделие, включая публикации на веб-сайте Производителя.
- Неправильного подключения внешних устройств, которое привело к выходу из строя всего состава Продукта или какой-либо его части.
- Использования нестандартных и (или) некачественных принадлежностей, запасных частей, расходных материалов или носителей информации.
- Ремонта или модернизации со стороны специалистов, не уполномоченных Производителем.

- Повреждений, вызванных попаданием внутрь Продукта посторонних предметов, веществ, жидкостей, насекомых и т.п.
- Выхода из строя вследствие действия вируса или стороннего программного обеспечения.
- Неисправности вызванной действием непреодолимых сил, несчастным случаем, умышленными или неосторожными действиями третьих лиц.
- Других обстоятельств, в том числе форс-мажорные, по которым Производитель не может нести ответственности.

1.6. Обязательства Заказчика

1.6.1. Перед проведением обслуживания:

- Зарегистрировать заявку на обслуживание в Службе технической поддержки.
- Создать резервные копии всех программ, данных и материалов, содержащихся в Продукте, и обеспечить их защиту.
- Перед тем как будет произведена замена Продукции 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.

1.6.2. 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 и рекомендациям, предоставляемым Службой технической поддержки.
- Разрешить Службой технической поддержки и Сервисному партнеру, установить обязательные технические изменения, такие как изменения, необходимые для обеспечения безопасности.
- Нести ответственность за надлежащее обеспечение защиты Продукта и всех содержащихся в нем данных, когда Служба технической поддержки будет осуществлять дистанционный доступ к Продукту для оказания помощи в устранении проблемы.
- В случае отказа от предоставления дистанционного доступа, возможности Службы технической поддержки решения проблемы могут оказаться ограниченными.

1.6.3. Обновления внутреннего программного обеспечения Продукта.

Заказчик несет ответственность за незамедлительную загрузку (или получение от Производителя) и установку обновлений микрокода, программных утилит, драйверов устройств и диагностических средств, поставляемых вместе с Продукцией и обновлений другого программного обеспечения с web-сайта Производителя или с иных электронных средств и за соблюдение инструкций, которые предоставляет Производитель. Заказчика также может обратиться в Службу технической поддержки Производителя для установки обновлений (предоставляется в качестве платной услуги).

1.6.4. Обслуживание компонентов, подлежащих замене силами пользователя (CRU).

Некоторые компоненты Продукции обозначены как CRU, т.е. элементы, заменяемые Заказчиком (например, ролики, термоблок и т.п.). Ответственность за своевременное приобретение и установку CRU лежит на Заказчике.

2. ПЕРИОД ОБСЛУЖИВАНИЯ, ПОСТАНОВКА ОБОРУДОВАНИЯ НА ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

2.1. Исчисление Гарантийного периода

- Гарантийный период исчисляется от даты отгрузки оборудования, которая фиксируется соответствующей записью в гарантийном талоне или иных документах, подтверждающих дату получения и серийный номер оборудования (договор, накладная, товарный чек и т.п.).
- Гарантийный период на Опции исчисляется от даты их приобретения.

2.2. Гарантийный период

- Базовый Гарантийный период может составлять 12, 24 либо 36 месяцев, в зависимости от вида Продукции. Базовый Гарантийный период и уровень обслуживания, применимые к Продукции, указаны в Паспорте Продукта, а также на официальном web-сайте Производителя.
- Гарантийный период и уровень обслуживания могут быть расширены при приобретении дополнительного пакета сервисного обслуживания, при этом изменение условий фиксируется в соответствующих документах (договор, гарантийный талон, сертификат на обслуживание).

2.3. 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 серийный номер оборудования (накладная, товарный чек и т.п.).

3. ОПИСАНИЕ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

3.1. Условия обслуживания

Базовое гарантийное обслуживание Продукции осуществляется через Службу технической поддержки Производителя. В рамках базового технического обслуживания работа Службу технической поддержки происходит 9 часов в сутки, 5 дней в неделю, понедельник — пятница с 09:00 до 18:00 по московскому 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 Службы технической поддержки Производителя 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 Службу технической поддержки любым из указанных ниже способов:

- по телефону - 8 (800) 505 74 60;
- по электронной почте - support@fplusimaging.ru

При подаче заявки Заказчик должен быть готов передать следующую информацию:

- серийный номер Продукта;
- описание неисправности;
- адрес установки оборудования и контактные данные ответственного лица по месту установки Продукта;
- любую дополнительную информацию (например, схемы подключения, журнальные файлы, файлы с конфигураций оборудования и ПО), которая относится к проблеме и поможет Службе технической поддержки уменьшить время обработки заявки.

После получения заявки на обслуживание, Службы технической поддержки подтверждает регистрацию инцидента, по адресу электронной почты, указанной в заявке.

3.3. Ремонт оборудования

- Если Службы технической поддержки приходит к выводу, что для решения проблемы требуется ремонт оборудования, заявка направляется Сервисному партнеру.
- Представитель Сервисного партнера связывается с Заказчиком в течение одного рабочего дня для согласования дальнейших действий по ремонту.
- Производитель прикладывает все экономически целесообразные усилия для обеспечения Сервисного партнера необходимыми Запасными частями в максимально короткий срок.
- Ремонт осуществляется в ЦЗ или на месте установки Продукции в зависимости от вида Продукции и условий гарантии на нее. В случае, если по условиям гарантии Продукция обслуживается на месте эксплуатации, однако проведение такого рода обслуживания является экономически нецелесообразным, по согласованию с Заказчиком допускается организация

доставки Продукции в ближайший СЦ и его возврат после ремонта силами и за счет Сервисного партнера.

- Все Неисправные компоненты, замененные в процессе гарантийного ремонта, остаются у Сервисного партнера и подлежат возврату Производителю, за исключением отдельных компонент, оговоренных в дополнительных соглашениях с Заказчиком.
- Все Запасные части, установленные в оборудование в процессе гарантийного ремонта, наследуют Гарантийный период и условия гарантийного обслуживания Продукта в целом, т.е. ни на данные компоненты, ни на Продукт в целом продление Гарантийного периода не предусматривается.

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 запросу Заказчика в электронном виде в случае необходимости расширения функциональности;
- В случае обнаружения неисправностей, которые требуют обновления ПО, в ходе обработки заявки на обслуживание;
- По рекомендации Производителя. Служба технической поддержки 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 к Продукции 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://fplustech.ru/>