

Февраль 2019

ГАРАНТИЙНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ОБОРУДОВАНИЯ GETMOBIT

Оборудование Гетмобит - универсальная док-станция GM-BOX (далее Оборудование) производства ООО «Гетмобит» (далее Гетмобит).

Гарантийный срок эксплуатации Оборудования составляет 1 (один) год.

Условия Гарантийного обслуживания, изложенные в настоящем документе, действуют на территории Российской Федерации.

Гарантийное обслуживание Оборудования обеспечивает Служба технической поддержки Гетмобит.

В течение гарантийного срока в рамках гарантийного обслуживания Оборудования Гетмобит оказывает следующие услуги:

1. Техническая поддержка.
2. Предоставление доступа к документации и файлам.
3. Ремонт/замена неисправного Оборудования.

Заказчик может выделить не более 3 (трех) авторизованных пользователей, уполномоченных обращаться к Гетмобит за Гарантийным обслуживанием.

Для получения услуг «Техническая поддержка» и «Ремонт/замена неисправного Оборудования» Гетмобит предоставляет авторизованным пользователям Заказчика логин и пароль, необходимые для доступа в систему обработки заявок Service Desk на сайте <https://getmobit.intraservice.ru>.

Для получения услуги «Предоставление доступа к документации и файлам» Гетмобит предоставляет авторизованным пользователям Заказчика логин и пароль, необходимые для доступа в личный кабинет на сайте <http://lk.getmobit.ru>.

Система обработки заявок Service Desk – это web-система регистрации обращений от авторизованных пользователей и контроля за их исполнением.

Личный кабинет – это раздел сайта Гетмобит, который позволяет авторизованному пользователю получить доступ к информации о лицензиях на программное обеспечение Гетмобит, техническим и информационным материалам о продукции Гетмобит и т.д.

1. Техническая поддержка

В рамках услуги «Техническая поддержка» Гетмобит предоставляет авторизованным пользователям Заказчика удаленные консультации и удаленную помощь в решении проблем.

Консультации предоставляются по вопросам эксплуатации Оборудования:

- конфигурирование и настройка Оборудования;
- функции и работоспособность Оборудования;
- техническое обслуживание Оборудования.

Для оказания удаленной помощи в решении проблем, связанных с неисправностью Оборудования, Гетмобит предлагает рекомендации по устранению проблем. Под неисправностью понимается несоответствие Оборудования характеристикам и функциональности, приведенным в сопроводительной документации Гетмобит.

Обратиться за услугой «Техническая поддержка» авторизованные пользователи Заказчика могут следующим способом:

- заполнить форму обращения в системе обработки заявок Service Desk.

Типы обращений в Service Desk:

- «Консультация» - удаленное консультирование по вопросам эксплуатации Оборудования;
- «Заявка» – удаленная помощь в решении технических проблем;

Порядок действий для получения услуги «Техническая поддержка»:

- авторизованный пользователь Заказчика заполняет форму обращения, содержащее следующую информацию:
 - Гарантийное обслуживание GM-Box;
 - тип обращения: консультация/заявка;
 - тема обращения;
 - описание (серийный номер устройства, характер и проявление неисправности в свободной форме).
- в случае, если в описании сути обращения недостаточно информации для предоставления квалифицированного ответа Гетмобит может запросить, а авторизованный пользователь Заказчика должен предоставить требуемую дополнительную информацию и оказать содействие в диагностировании причины проблемы;
- реализация предложенных Гетмобит рекомендаций производится техническими специалистами Заказчика;
- в случае, если для устранения неисправности требуется провести ремонт Оборудования, то данная услуга выполняется в соответствии с разделом «Ремонт/замена неисправного оборудования».

Время предоставления услуги «Техническая поддержка»:

- время приема обращений: 24 часа в сутки, 7 дней в неделю;

- время обработки обращений: с 10-00 до 18-00 (по московскому времени) по рабочим дням;
- срок регистрации обращений: 1 час;
- срок реакции специалиста Гетмобит: 2 рабочих дня.

2. Предоставление доступа к документации и файлам

Данная услуга подразумевает, что Гетмобит предоставляет Заказчику доступ к актуальной документации и файлам, а именно:

- Документация:
 - Руководство администратора платформы – содержит информацию по установке, настройке и администрированию Сервера управления;
 - Руководство пользователя GM-Vox - содержит информацию по установке, подключению и работе с устройством;
- Файлы:
 - Пакет обновления программное обеспечение системного управления;
 - Системное программное обеспечение;

Авторизованные пользователи Заказчика получают доступ к указанным выше материалам в личном кабинете по адресу: <http://lk.getmобit.ru>.

Время предоставления услуги: 24 часа в сутки, 7 дней в неделю.

3. Ремонт/замена неисправного оборудования

В рамках гарантийного обслуживания Гетмобит обеспечивает ремонт или замену неисправного Оборудования при условии, что неисправность Оборудования возникла по вине Гетмобит.

Гетмобит принимает на гарантийное обслуживание Оборудование:

- при отсутствии загрязнений;
- при целостности этикеток Гетмобит;
- без признаков самостоятельного ремонта;
- в полной комплектации согласно «Паспорту и Руководству по эксплуатации» на Оборудование.

Обратиться за услугой «Ремонт/замена неисправного оборудования» авторизованные пользователи Заказчика могут следующим способом:

- заполнить форму обращения в системе обработки заявок Service Desk.

При возникновении неисправности Оборудования Заказчик руководствуется следующими правилами:

- Заказчик самостоятельно осуществляет предварительную диагностику неисправности Оборудования (например, до уровня определения неработоспособности какого-либо аппаратного модуля) и заполняет форму обращения, содержащее следующую информацию:
 - Гарантийное обслуживание GM-Vox;
 - тип обращения: заявка;
 - тема обращения: гарантийный ремонт;
 - описание (серийный номер устройства, характер и проявление неисправности в свободной форме).
- в случае, если в описании сути обращения недостаточно информации для предоставления квалифицированного ответа Гетмобит может запросить, а авторизованный пользователь Заказчика должен предоставить дополнительную информацию о характере неисправности с целью определения причин неисправности или установления наличия неисправности.
- Гетмобит обязан проверить и предварительно согласовать с Заказчиком наличие или отсутствие гарантийных обязательств в отношении неисправного Оборудования в течение 2 (двух) рабочих дней с даты получения от авторизованного пользователя Заказчика обращения о возникшей неисправности.
- В случае, если Гетмобит предварительно подтверждает наличие неисправности оборудования, Заказчик отправляет за свой счет и своими силами неисправное Оборудование в Сервисный центр Гетмобит по адресу: 141983, Московская область, г. Дубна, ул. Программистов, д.4, стр.4 пом.103, телефон: +7 (495) 798-33-98.
- Отправляемое неисправное Оборудование Заказчик должен упаковать в прочную картонную коробку и упаковочные материалы, которые обеспечат защиту Оборудования от возможных механических повреждений в процессе транспортировки.
- Неисправное Оборудование не будет принято на гарантийное обслуживание Сервисным центром Гетмобит, если по данному Оборудованию авторизованные пользователи Заказчика не предоставляли информацию в Гетмобит о неисправности и нет подтверждения Гетмобит о наличии неисправности оборудования.
- Гетмобит принимает неисправное Оборудование по акту приемки с проведением внешнего осмотра (входного контроля). При несоответствии состояния Оборудования и его комплектности требованиям, предъявляемым к предоставляемому на гарантийный ремонт Оборудованию, Гетмобит в течение 2-х рабочих дней уведомляет авторизованного пользователя Заказчика о выявленных несоответствиях.
- Подтверждение Гетмобитом факта гарантийного случая производится по результатам диагностики Оборудования, после чего Оборудование направляется в гарантийный ремонт.

В случае отсутствия у Гетмобит гарантийных обязательств в отношении неисправного Оборудования Заказчик оплачивает стоимость ремонта на основании выставленного Гетмобит счета.

Срок ремонта неисправного Оборудования отсчитывается от даты получения неисправного Оборудования Гетмобит.

Право собственности на замененную неисправную деталь (модуль) принадлежит Гетмобит, право собственности на замененную исправную деталь (модуль) взамен неисправной – принадлежит Заказчику.

Гарантийный срок на отремонтированное Оборудование продлевается на время ремонта Оборудования. Дата начала ремонта – дата приема неисправного Оборудования в Гетмобит, дата окончания ремонта – дата отправки отремонтированного Оборудования Заказчику (датой отправления считается дата на печати почтового отделения отправки).

Время предоставления услуги «Ремонт/замена неисправного оборудования»:

- время приема обращений: 24 часа в сутки, 7 дней в неделю;
- время обработки обращений, выполнения ремонтных работ, прием и отправка Оборудования: с 10-00 до 18-00 (по московскому времени) по рабочим дням.
- срок регистрации обращений: 1 час;
- срок реакции специалиста: 2 рабочих дня;
- срок выполнения ремонтных работ: в течение 30 рабочих дней от даты получения неисправного Оборудования компанией Гетмобит. В отдельных случаях срок может быть увеличен с уведомлением Заказчика.