Дата начала действия: 1.09.2017

Дата окончания действия: 31.05.2026 включительно

Договор публичной оферты

Уровни технической поддержки

Наименование опции/услуги	Уровень обслуживания «Базовый»	Уровень обслуживания «Расширенный 1»	Уровень обслуживания «Расширенный 2»
Круглосуточная регистрация заявок в Службе поддержки *Регистрация заявки по каналам коммуникаций, приведенным в разделе 4*	✔	✔	✔
Время реакции L1 *В соответствии с приоритетом заявки (высокий, средний, стандартный)*	СРД	4 ч 8 ч СРД	2 ч 4 ч 8 ч
Время реакции инженера L2 *Вовлечение инженера линии поддержки L2 в работу по заявке в соответствии с приоритетом заявки (высокий, средний, стандартный)*	СРД	8 р.ч 16 р.ч 24 р.ч	8 ч 16 ч 24 ч
Время восстановления	Технически возможный срок	2 РД с учетом стандартных сроков доставки ЗИП (1-7 РД по территории РФ)	2 РД с учетом стандартных сроков доставки ЗИП (1-7 РД по территории РФ)
Удалённая поддержка *Проведение диагностических мероприятий для подтверждения неисправности оборудования*	✔	✔	✔
Консультирование по функциональным возможностям оборудования *В соответствии с приоритетом заявки (высокий, средний, стандартный). Для типа заявки Консультация недоступен приоритет Высокий*	✔ *Кроме приоритета «Высокий»*	✔ *Кроме приоритета «Высокий»*	✔ *Кроме приоритета «Высокий»*
УСЗ *Установка силами заказчика*	✔	✔	✔

Наименование опции/услуги	Уровень обслуживания «Базовый»	Уровень обслуживания «Расширенный 1»	Уровень обслуживания «Расширенный 2»
On-site support *Стандартные рабочие часы*	2 РД	2 РД	2 РД
Выделенный сервис-менеджер *Обеспечивает дополнительный контроль исполнения заявок заказчика, координирует взаимодействие с ИТ-службами заказчика*	✗	✓	✓
Сервисная отчетность	✗	✓ *Базовый отчет об исполнении заявок*	✓ *Расширенный сервисный отчет*
Доступ к базе знаний производителя оборудования	✓	✓	✓
Отправка ЗИП в локацию размещения оборудования заказчика *Осуществляется за счет исполнителя после подтверждения неисправности исполнителем*	✓	✓	✓
Резервирование склада запасных частей (ЗИП)	✗	✗	✓
Доступность склада ЗИП 24/7 *Есть ограничения по категориям оборудования. Доступность ЗИП в регионах присутствия исполнителя определяется Сервисной политикой исполнителя*	✗	✗	✓
Продление срока гарантии на время нахождения единицы оборудования в ремонте	✗	✓	✓

При заказе ИТ-оборудования доступны следующие **опциональные услуги** (рассчитываются индивидуально):

- Невозвратные неисправные компоненты оборудования
- Устранение отказов в рамках негарантийных случаев
- Предоставление подменного оборудования на время ремонта оборудования (есть ограничения по категориям оборудования)
- Пусконаладочные работы подменного оборудования
- Обновление ПО с выездом инженера

- Превентивное обслуживание: регулярный аудит состояния оборудования (ежеквартальный, полугодовой)
- On-site ЗИП (есть ограничения по категориям оборудования)
- Установка и настройка ПО / прикладного ПО
- 24/7 On-site support

Термины и определения:

Стандартные рабочие часы, р.ч - Понедельник - пятница (кроме праздничных дней в РФ), 09:00 - 18:00 (МСК)

СРД - Следующий рабочий день, стандартные рабочие часы

2 РД - 2 рабочих дня – в течение двух рабочих дней, стандартные рабочие часы

УСЗ - Установка силами заказчика – установка заменяемого компонента оборудования силами заказчика. Осуществление восстановления работоспособности оборудования посредством передачи компонента / единицы оборудования для самостоятельной замены заказчиком

НВК - Невозвратные компоненты – возможность невозврата неисправных компонентов оборудования Исполнителю

Условия и ограничения при оказании гарантийной поддержки компании «Сила»

Если в соглашении об уровне обслуживания предусмотрено осуществление ремонта в локации заказчика, оно производится при размещении оборудования в радиусе 100 км от границ города, в котором присутствует авторизованный сервисный центр компании «Сила». При размещении оборудования за пределами радиуса 100 км от точек присутствия авторизованных сервисных центров заказчик доставляет оборудование в ближайший авторизованный сервисный центр собственными силами или сервисный инженер компании «Сила» осуществляет выезд в локацию заказчика на платной основе, если иное не указано в соглашении об уровне обслуживания (SLA) к договору поставки оборудования.

При проведении ремонта или восстановления работоспособности ИТ-оборудования в локации заказчика в месте размещения оборудования заказчик обязуется обеспечить необходимые условия для проведения работ, в частности, наличие рабочих поверхностей для осуществления ремонта, доступность электропитания 220 В. Авторизованный сервисный центр вправе отказать в проведении ремонта оборудования в месте размещения оборудования при необходимости обеспечения технологических условий для проведения ремонта.

Авторизованный сервисный центр компании «Сила» вправе отказать в проведении гарантийного обслуживания вышедшего из строя ИТ-оборудования по следующим причинам:

- повреждение или удаление серийного номера;
- повреждения при транспортировке или установке ИТ-оборудования, осуществленной заказчиком;
- механические повреждения на корпусе или любых деталях ИТ-оборудования;
- попадание жидкостей или посторонних предметов внутрь ИТ-оборудования;
- модернизация ИТ-оборудования, внесение конструктивных изменений, осуществленные заказчиком самостоятельно без уведомления производителя;
- установка стороннего или доработанного системного программного обеспечения;
- нарушение условий хранения ИТ-оборудования (влажность, температура, пылевое загрязнение);
- несоответствие параметров питающих кабельных сетей, нестабильное входное напряжение, отсутствие заземления.

При подтверждении негарантийного случая и наличии возможности осуществить восстановление работоспособности ИТ-оборудования служба поддержки компании «Сила» рассчитает стоимость и предложит осуществить платный ремонт.

Ограничения гарантии по продуктовым направлениям компании «Сила»

Сетевое оборудование

Гарантия на оборудование не действует в следующих случаях:

- окончание срока действия гарантии;
- пользователь произвел самостоятельный ремонт оборудования;
- нарушения правила транспортировки, условий хранения, нарушения технических требований по размещению и эксплуатации, указанных в прилагаемой к оборудованию документации;
- наличие механических повреждений: сколы, вмятины и трещины на корпусе, сломаны или выявлены механические повреждения контактов разъёмов, выявлены следы пайки, термических и механических повреждений компонентов на платах и внутренних частях сетевого оборудования;
- неисправность оборудования, возникшая в результате воздействия окружающей среды: скопление пыли внутри корпусов оборудования, попадание влаги (дождь, град, снег), воздействие грозы, наступления форс-мажорных обстоятельств (пожар, наводнение, землетрясение и др.) или влияния случайных внешних факторов (скачки напряжения в электрической сети, линиях связи и пр.);

- повреждения, вызванные попаданием внутрь оборудования посторонних предметов или насекомых;
- использование сторонних элементов, влияющих на работоспособность устройства (блоки питания / охлаждения, сторонних производителей и т.п.) не рекомендованных производителем к данному типу оборудования.

Клиентское оборудование

- Гарантийные обязательства распространяются только на оригинальную конфигурацию оборудования.
- Производитель не несет гарантийных обязательств по компонентам, которых нет в оригинальной конфигурации и которые были использованы для улучшения характеристик оборудования (увеличение памяти, замена процессора или накопителя и т.п.).
- Гарантийное обслуживание не включает в себя восстановление данных или программного обеспечения заказчика, программное обеспечение восстанавливается в объеме, предустановленном производителем для данной модели.
- Сервисные центры и производитель не несут ответственность за сохранность данных и информации в рамках выполнения гарантийных обязательств.
- При проведении гарантийного ремонта, производитель оставляет за собой право на замену вышедших из строя комплектующих на аналогичные комплектующие (не уступающие заменяемым по своим техническим характеристикам). Дефектные детали, которые были заменены в рамках гарантийного обслуживания, переходят в собственность производителя.

Гарантийные обязательства не распространяются:

- на незначительные дефекты или отклонения от технических характеристик, не отражающиеся на функциональности оборудования;
- на решение вопросов по настройке, конфигурированию и администрированию оборудования и программного обеспечения;
- на расходные материалы, упаковку, монтажные приспособления, кабели, носители информации (диски, карты памяти и т.п.), элементы питания (батарейки) и т.п.;
- на предоставление и установку более современных версий BIOS, драйверов или программного обеспечения;
- на сброс защитных функций и паролей;
- на предоставление на время восстановления аналогичного оборудования.

Гарантия на оборудование не действует в следующих случаях:

- нарушение правил транспортировки, эксплуатации или хранения оборудования;
- выявление механических повреждений;
- снятие пломб или маркировки с оборудования и его комплектующих;
- повреждение оборудования вследствие обстоятельств непреодолимой силы (пожар, стихийные бедствия и т.д.);
- неисправность оборудования, вызванная загрязнением, попаданием внутрь посторонних предметов, жидкостей, насекомых, животных;
- повреждение оборудования, вызванное изменением напряжения или частоты электропитания в пределах, превышающих величины, установленные соответствующими стандартами;
- если неисправность оригинальных компонентов или всего оборудования в целом вызвана использованием некачественных или непредназначенных для данной модели оборудования компонентов;
- повреждение оборудования, вызванное изменением заказчиком конфигурации оборудования или заменой его комплектующих.