



C3Solutions

Сервисная и гарантийная политика C3 Solutions

Версия 1.0

Введение

Компания ООО «СиТри Солюшнз» (далее – Производитель) является производителем комплексных инженерных, телекоммуникационных и промышленных решений для объектов сферы IT. Поставляя оборудование высокого качества, компания ООО «СиТри Солюшнз» обеспечивает сервисную и гарантийную поддержку оборудования на каждом этапе его жизненного цикла.

Компания ООО «СиТри Солюшнз» гарантирует качество произведённой и поставленной продукции своим клиентам, а также полное соответствие ее техническим характеристикам, указанным в сопроводительной технической документации.

Основной целью сервисной и гарантийной политики компании ООО «СиТри Солюшнз» является определение политики, внутренних и внешних бизнес-процессов, а также принципов взаимодействия с партнёрами, клиентами компании (далее – Заказчик) в рамках гарантийного обслуживания, рекламационной работы и предоставления услуг на коммерческой основе.

Стоимость и условия предоставления услуг на коммерческой основе обсуждается и согласовывается отдельно в зависимости от запроса Заказчика, особенностей объекта, необходимых работ и ценовой политики компании ООО «СиТри Солюшнз».

ООО «СиТри Солюшнз» оставляет за собой право на внесение изменений в текст и положение настоящей политики, с обязательным уведомлением внутренних и внешних клиентов компании, авторизованных и сертифицированных партнёров на сайте компании www.c3solutions.ru.

Все вопросы и предложения по сервисному обслуживанию необходимо направлять на электронную почту: service@c3solutions.ru.

Юридический и почтовый адрес: 115114, г. Москва, ул. Летниковская, дом 10, стр. 2, пом. VI ком. 5

Телефон: +7 (495) 133-17-17

Условия предоставления гарантии

Компания ООО «СиТри Солюшнз» берёт на себя обязательства по приёму рекламаций, связанных с поставленным оборудованием, имеющим дефекты, которые попадают под гарантийные обязательства, не оговоренные ранее в договоре поставки и появившиеся не по вине клиента, в период гарантийного срока, указанного в паспорте изделия/договоре поставки.

При возникновении гарантийного случая, необходимо направить заявку на адрес электронной почты: service@c3solutions.ru.

К заявке нужно приложить копию документов о приобретении, отгрузочных документов и при наличии документ, подтверждающий авторизированный запуск оборудования (Акт пусконаладочных работ).

Сотрудник сервисного отдела компании ООО «СиТри Солюшнз» проверит наличие гарантии на оборудование, указанное в заявке и, при необходимости, запросит дополнительные документы.

Если оборудование находится на гарантии, при рассмотрении заявки, могут быть запрошены уточнения для точной квалификации случая как гарантийного.

В случае признания случая гарантийным, ремонт оборудования будет произведён за счёт Производителя. Ремонт включает в себя стоимость работ и запасные части.



В случае необходимости, по согласованию с Заказчиком, оборудование должно быть доставлено в сервисный центр силами Заказчика, для дальнейшей диагностики и ремонта.

Системы кондиционирования воздуха ремонтируются на месте авторизованными инженерами ООО «СиТри Солюшнз», либо авторизованными сервисными партнёрами.

Условия предоставления Компонентной гарантии на структурированные кабельные системы:

- Компонентная гарантия предоставляется только на новые компоненты компании ООО «СиТри Солюшнз».
- Компоненты СКС приобретены у компании ООО «СиТри Солюшнз» или её уполномоченных партнёров.
- Компоненты СКС установлены и эксплуатируются в соответствии с требованиями и рекомендациями стандарта ISO/IEC 11801-1:2017, в течение всего гарантийного периода.
- Компонентная гарантия не требует обязательной регистрации.

Условия предоставления Системной гарантии на структурированные кабельные системы:

- СКС зарегистрирована в компании ООО «СиТри Солюшнз» в установленном порядке, а именно:
 - 1. Сертифицированный специалист, сотрудник Партнёра-инсталлятора, до начала работ по установке СКС, направляет форму предварительной регистрации проекта СКС на электронную почту service@c3solutions.ru.
 - 2. После подтверждения предварительной регистрации, сотрудник компании ООО «СиТри Солюшнз» в ответ отправляет запрос дополнительной информации и предоставление проектной документации для проведения аудита и согласования;
 - 3. После получения дополнительной информации и согласования проектной документации, сотрудник компании ООО «СиТри Солюшнз» направляет подписанную форму регистрации проекта СКС на электронную почту Сертифицированного специалиста, сотрудника Партнёра-инсталлятора.
- Установленные кабельные тракты содержат только новые компоненты СКС, приобретённые у компании ООО «СиТри Солюшнз» или её уполномоченных партнёров.
- СКС спроектирована и установлена действующим авторизованным партнёром компании ООО «СиТри Солюшнз» (далее Партнер-инсталлятор) в соответствии с требованиями поддерживаемых стандартов СКС (ISO/IEC 11801-1:2017; ISO/IEC 11801-2:2017; ISO/IEC 11801-5:2017; ГОСТ Р 53246-2008; ANSI/TIA/EIA-568-D; ANSI/TIA/EIA-568-E; ANSI/TIA-942-B), и правилами компании ООО «СиТри Солюшнз» по проектированию и установке СКС, описанными в документе о Системной гарантии по СКС.
- Качество монтажа и характеристики кабельных трактов подтверждены положительными результатами сертификационного тестирования согласно требованиям, описанными в документе о Системной гарантии по СКС. Сертификационное тестирование выполняет Партнёр-инсталлятор.
- Установленные кабельные тракты СКС в течение всего гарантийного периода эксплуатируются в соответствии с требованиями и рекомендациями стандарта ISO/IEC 11801-1:2017.
- Системная гарантия распространяется только на исходную инсталляцию СКС и теряет свою силу в случае внесения изменений в стационарную часть установленных кабельных трактов. Любые изменения,



внесённые в первоначальную установку СКС, должны быть зарегистрированы дополнительно, в соответствии с требованиями, описанными в документе о Системной гарантии по СКС.

- Сертификат «Системной гарантии C3Solutions», регистрационная форма и комплект исполнительной проектной документации на СКС обязана храниться у организации – владельца СКС, на протяжении всего срока действия Системной гарантии. При передаче СКС во владение другой организации, сертификат, регистрационная форма и комплект исполнительной документации должны быть переданы новому владельцу.

- Ответственность за информирование владельца СКС о содержании данного Гарантийного обязательства лежит на Партнёре-инсталляторе.

- Компания ООО «СиТри Солюшнз» оставляет за собой право отказать в выдаче или отозвать Системную гарантию на СКС, в случае нарушения условия предоставления Системной гарантии.

Порядок действий при обращении к поставщику

При наступлении рекламационного случая необходимо:

1. Подготовить информацию для запроса:

1.1. Документы, подтверждающие факт приобретения и наличия гарантии (Акт ПНР, сертификат гарантийного обслуживания, отгрузочные документы);

1.2. Адрес размещения оборудования;

1.3. Контакты, ФИО ответственного лица на объекте;

1.4. Номер заказа;

1.5. Фото серийного номера изделия;

1.6. Описание дефекта;

1.7. Фото/видео дефекта.

2. Направить информацию на адрес электронной почты service@c3solutions.ru.

3. При условии признания случая гарантийным, ремонт оборудования будет произведён за счет Производителя.

4. При признании случая не гарантийным, клиенту предоставляется ответ с обоснованием причин отказа и предложение, при возможности, устранения дефектов на коммерческой основе.

Базовая гарантия на оборудование

Системы кондиционирования воздуха, ИБП трёхфазные, ИБП однофазные, блоки распределения питания, стоечные переключатели нагрузки (автоматический ввод резерва), МикроЦОДы, системы пожаротушения, системы мониторинга, системы видеонаблюдения - 24 месяца с момента отгрузки грузополучателю.

Компонентная гарантия на структурированные кабельные системы - 5 лет с момента отгрузки грузополучателю.

Системная гарантия на структурированные кабельные системы - 25 лет с момента выдачи Сертификата «Системной гарантии C3Solutions», при условии, что система спроектирована и установлена действующим авторизованным партнёром компании ООО «СиТри Солюшнз».

Шкафы серверные серии Major и Practic - 5 лет с момента отгрузки грузополучателю.

Шкафы других серий - 24 месяца с момента отгрузки грузополучателю.

Системы изоляции коридоров - 24 месяца с момента отгрузки грузополучателю, при условии монтажа специалистами Производителя.

Срок диагностики, ремонта или замены оборудования не регламентируется, в связи с различной доступностью запасных частей в зависимости от региона РФ, но компания ООО «СиТри Солюшнз» сделает все возможное для скорейшего решения проблемы в случае ее возникновения.

Гарантийные обязательства вступают в силу при условии выполнения требований к эксплуатации, описанные в Руководстве по эксплуатации, поставляемые вместе с оборудованием, а также выполнения ПНР и регламентного/добровольного профилактического технического обслуживания сертифицированным инженером. Периодичность и состав регламентного обслуживания приведены в Руководстве по эксплуатации.

Причины отказа в гарантии

- Нарушение и несоблюдение правил эксплуатации устройства, приведённых в Руководстве по эксплуатации оборудования;
- Использование устройства в несоответствии с его назначением;
- ПНР/Ремонт/Профилактическое обслуживание, проведённые несертифицированным инженером, если такое требование прописано в Руководстве по эксплуатации оборудования;
- Попадание, по вине потребителя, в изделие посторонних предметов и жидкостей: металлической стружки, воды, насекомых и т.д.;
- Модификация или иное несанкционированное вмешательство в конструкцию оборудования;
- Наличие на изделии механических повреждений (сколов, трещин и т. д.), воздействий на изделие чрезмерной силы, химически агрессивных веществ, если что-либо из перечисленного стало причиной неисправности изделия;
- Повреждение маркировки, не позволяющее определить серийный номер оборудования;
- Если при хранении были нарушены требования, указанные в документации к оборудованию;
- Несоблюдение рекомендаций по проведению регламентных работ технического обслуживания оборудования, указанных в Руководстве по эксплуатации;
- Для систем кондиционирования воздуха - квартальное, полугодовое и годовое обслуживание несертифицированным специалистом и/или компанией, которая не является сервисным партнером ООО «СиТри Солюшнз»;
- Для трёхфазных ИБП - полугодовое и годовое обслуживание несертифицированным специалистом и/или компанией, которая не является сервисным партнером ООО «СиТри Солюшнз»;
- Для систем изоляции коридоров - монтаж неспециалистами компании ООО «СиТри Солюшнз»;
- Для системной гарантии на структурированные кабельные системы - проектирование или установка неавторизованным партнёром компании ООО «СиТри Солюшнз».



Ограничение ответственности Производителя

Гарантийная ответственность Производителя не распространяется на случаи:

- Воздействия на оборудование агрессивных сред, жидкостей, твёрдых тел, сыпучих материалов, насекомых, грызунов, животных и продуктов их жизнедеятельности;
- Преднамеренного вредительства, краж, пожаров, стихийных бедствий;
- Модификация или иное несанкционированное вмешательство в конструкцию оборудования;
- Несоблюдения Заказчиком норм эксплуатации оборудования, определенных в Руководстве по эксплуатации;
- В случае проведения Заказчиком своими силами или силами несертифицированных третьих лиц ремонта, наладки и/или демонтажа оборудования, находящегося на авторизованном техническом обслуживании.

Если случай признан негарантийным, устройство может быть отремонтировано или заменено на новое на коммерческой основе.

Обязательства Заказчика по участию

- Заказчик обязан обеспечить беспрепятственный доступ к оборудованию, принятому на авторизованное сервисное обслуживание, и назначить лиц, ответственных за решение организационно-технических вопросов, возникающих в процессе выполнения плановых или аварийных работ.
- Предоставлять требуемые данные, необходимые для регистрации сервисного обращения.
- Заказчик обязуется эксплуатировать оборудование, находящееся на авторизованном техническом обслуживании, в соответствии с правилами и условиями эксплуатации оборудования, указанными в Руководстве по эксплуатации.

Описание сервисных услуг

Монтаж

Процесс установки, подключения, наладки и тестирования всех компонентов системы для обеспечения её нормального функционирования. В ходе монтажа выполняются работы по сборке и установке оборудования, прокладке коммуникаций, подключению электропитания и других необходимых элементов. После завершения монтажа, оборудование проверяется на работоспособность и соответствие техническим требованиям.

Шефмонтаж

Вид услуг, при котором специалисты компании Производителя оборудования осуществляют контроль и руководство процессом монтажа на объекте Заказчика. Шефмонтаж позволяет Заказчику получить гарантию качества выполненных работ от Производителя.

Пусконаладочные работы (ПНР)

Комплекс мероприятий, направленных на проверку и настройку всех параметров инженерного оборудования для обеспечения его эффективной работы. В процессе пусконаладки проводятся испытания оборудования, проверка качества монтажа, настройка систем автоматизации и управления, а также консультация персонала Заказчика по особенностям в работе с оборудованием. После завершения



пусконаладочных работ, составляется акт приёмки оборудования в эксплуатацию (Акт Пусконаладочных работ), который подтверждает готовность системы к работе. Пусконаладочные работы выполняются исключительно специалистами, авторизованными от Производителя оборудования.

Выполнение пусконаладочных работ должно осуществляться специалистами ООО «СиТри Солюшнз», или специалистами авторизованных сервисных партнёров компании ООО «СиТри Солюшнз».

Тестирование структурированных кабельных систем (СКС)

Комплекс процедур, направленных на проверку параметров и работоспособности всех компонентов СКС, включая кабели, разъёмы, патч-панели, коммутационное оборудование и т. д. Тестирование СКС выполняется для своевременного обнаружения и устранения дефектов, предотвращает сбои и потери данных, подтверждает соответствие установленным стандартам, например, ISO/IEC 11801.

Этапы тестирования: Визуальный осмотр — проверка физического состояния кабелей, соединений и розеток на наличие видимых повреждений, перегибов и неправильного монтажа. Тестирование целостности проводников — использование тестеров для проверки правильного соединения проводов в кабеле, выявления замыканий, обрывов и неправильных соединений. Проверка характеристик кабеля — измерение длины, длительности задержки, волнового сопротивления для медных линий, километрическое затухание для оптических линий по всей длине кабеля и других параметров. Тестирование способности кабеля передавать данные на заявленной скорости (например, 1 Гбит/с, 10 Гбит/с). Тестирование потерь сигнала — оценка вносимых потерь и возвратных потерь: в первом случае — то, что утрачивается при прохождении через кабель, во втором — уровень отражённого сигнала, который может указывать на проблемы с качеством соединений.

Результаты тестирования предоставляются в исходном формате (базы данных) производителя оборудования.

Регламентное техническое обслуживание

Включает в себя комплекс мероприятий по поддержанию работоспособности систем и предупреждению возможных неисправностей. В рамках технического обслуживания проводятся плановые проверки и замена расходных материалов. Регулярное техническое обслуживание позволяет продлить срок службы оборудования и снизить затраты на его ремонт. Во избежание не квалифицированного обслуживания и сохранения гарантии от Производителя, для проведения работ по техническому обслуживанию, рекомендуется привлечение авторизованных специалистов.

Регламентное техническое обслуживание проводится Производителем или авторизованным партнёром в соответствии с Руководствами по эксплуатации.

Перечень работ по регламентному техническому обслуживанию приведён в Руководстве по эксплуатации оборудования.

После проведения регламентного обслуживания, стороны подписывают документ о проведённых работах, включающий перечень и объём выполненных работ.

Гарантийный ремонт

Гарантийный ремонт оборудования осуществляется в случае выявления неисправностей, возникших по вине Производителя. В рамках гарантийного ремонта производится замена или ремонт вышедших из строя элементов оборудования/системы, а также устранение других обнаруженных заводских дефектов. Гарантийный ремонт осуществляется бесплатно для Заказчика в течение срока действия гарантии на оборудование, согласно гарантийной политике компании ООО «СиТри Солюшнз».

В случае прекращения производства оригинальных комплектующих в гарантийный период, возможна замена на аналогичную модель с сопоставимыми техническими характеристиками, либо замена комплектующих на аналогичные по функционалу.

Коммерческий ремонт

Коммерческий ремонт оборудования проводится в случае обнаружения неисправностей, которые не входят в рамки гарантийного обслуживания. Стоимость и сроки проведения коммерческого ремонта определяются индивидуально для каждого случая и зависят от характера и степени повреждения оборудования.

Склад ЗИП

Сформированный склад запасных частей под поставленное оборудование, требуемый Заказчиком или рекомендуемый поставщиком. Склад по согласованию может быть сформирован на территории Заказчика, Поставщика или сервисной службы.

Расширенный срок гарантии

Увеличенный гарантийный срок, в течение которого Производитель обязуется выполнять ремонт или замену оборудования или детали, без взимания дополнительной платы с Заказчика, в случае наступления гарантийного случая. Расширенная гарантия может вносить изменения в требования по эксплуатации, в том числе уменьшение межрегламентных сроков технического обслуживания.

Сервисный контракт (Расширенная гарантия)

Согласованный список услуг и требований об их оказании между Заказчиком и Поставщиком, не попадающий под стандартные условия гарантийной политики Поставщика.

Контракт позволяет настроить Соглашение об уровне сервиса (SLA) для Заказчика, по его запросу. Может включать в себя формирование склада ЗИП, оперативный выезд на объект, круглосуточную обратную связь от Исполнителя. Контракт на обслуживание снижает эксплуатационные затраты и увеличивает срок службы оборудования с помощью планового технического обслуживания, а также минимизирует риски выхода из строя оборудования. Стоимость и возможность предоставления оценивается под запрос Заказчика.

Сервисная политика компании (постгарантийное обслуживание)

ООО «СиТри Солюшнз» оказывает услуги по постгарантийному обслуживанию оборудования на территории РФ. Параметры оказания услуги и другие взаимные обязательства фиксируются в Соглашении об уровне сервиса (SLA).

В случае прекращения производства оригинальных комплектующих в постгарантийный период, возможна замена изделия на аналогичную модель с сопоставимыми техническими характеристиками, либо замена комплектующих на аналогичные по функционалу.

Соглашение об уровне сервиса (SLA)

Соглашение об уровне сервиса содержит перечень услуг, порядок взаимодействия при предоставлении Заказчику услуг и порядок контроля качества.

Целью услуги является поддержка в работоспособном состоянии оборудования Заказчика и сокращении времени реагирования (перечень оборудования и условия уровня сервиса указываются в приложении №1).

Менеджер по предоставлению услуг в рамках SLA

Для осуществления контроля исполнения работ, Производитель или Авторизированный сервисный центр может предоставить выделенного менеджера по сервису, в обязанности которого входит:

- Организация и контроль работ специалистов Исполнителя;
- Координация взаимодействия специалистов Исполнителя и Заказчика;
- Составление и поддержание в актуальном состоянии детального плана предоставления услуг/выполнения работ;
- Личное присутствие при проведении наиболее критичных работ (выполнение аварийных работ, восстановление системы после сбоя);
- Выяснение причин возникновения аварии/сбоя в работе инженерных систем и выработки плана корректирующих/превентивных действий;

Передача систем на сопровождение Производителя

Для составления Соглашения об уровне сервиса (SLA), перед постановкой оборудования Заказчика на расширенное обслуживание, в обязательном порядке проверяется специалистами Производителя или специалистами Авторизированного сервисного центра на работоспособность с фиксацией его состояния и параметров. В случае обнаружения неисправного оборудования, Заказчик обязан отремонтировать его за свой счет, а срок предоставления Производителем услуг на это оборудование начинается с момента ввода оборудования в действие после ремонта, причём дата начала выполнения услуг Производителем на это оборудование подтверждается Сторонами письменно.

Параметры оказания услуги

В рамках данной политики устанавливаются следующие параметры услуги, на основании которых определяются обязательства Исполнителя по качеству исполнения данных услуг:

Способы связи и контакты

Параметр сервисного контракта на обслуживание инженерных систем Центра Обработки Данных (ЦОД), который определяет, каким образом сервисная организация и Заказчик будут взаимодействовать друг с другом в процессе выполнения контракта. Этот параметр может включать:

- Контактные данные сервисной организации (телефон, электронная почта, адрес), для связи с ними в случае возникновения такой необходимости.



- Контактные данные Заказчика (телефон, электронная почта), для оперативной связи со стороны сервисной организации в случае возникновения такой необходимости.

- Средства коммуникации, такие как чаты, видеоконференции, мессенджеры, которые могут быть использованы для общения между сторонами.

- Указание предпочтительного способа связи для каждой из сторон, чтобы обеспечить эффективное взаимодействие и быстрое решение возникающих вопросов.

Период исполнения

Интервал времени, в течение которого Производитель гарантирует, что запрос Заказчика на обслуживание будет зарегистрирован и будут производиться работы по его решению. Данный параметр может принимать следующие значения:

Таблица 1. Периоды исполнения.

8x5	В рабочие дни с 9:00 до 18:00 (время местное, г. Москва)
24x7	В рабочие, выходные и праздничные дни круглосуточно

Время прибытия инженера

Определяет максимальный промежуток времени с момента регистрации заявки (или принятия Заказчиком решения о необходимости выезда в случае предварительной дистанционной поддержки) до приезда инженера Производителя или авторизованного специалиста сервисной компании к месту установки оборудования.

Время реакции

Определяет максимальный промежуток времени с момента регистрации запроса в центре контакта Производителя до момента, когда технический специалист Производителя или авторизованный специалист сервисной компании приступает к действиям по устранению сбоя или выполнению запроса и уведомляет об этом Заказчика.

Приоритет запроса

Выбирается техническим специалистом Заказчика в соответствии с его критичностью для бизнеса. От уровня приоритета зависят сроки исполнения обязательств и количество выделяемых Производителем ресурсов для обработки запроса.

В таблице 2 представлены критерии, на основании которых Заказчик определяет приоритет запроса, и гарантируемое Производителем время реакции для каждого приоритета запроса.

Таблица 2. Приоритеты запросов.

Приоритет заявки	Описание	Время реакции (часов, минут)
Высокий	Полностью утрачена базовая функциональность оборудования, что оказывает критическое воздействие на бизнес.	2 ч

Средний	Значительное повреждение оборудования, и, вследствие чего, значительная потеря функциональности, что создает серьезные проблемы для дальнейшего ведения бизнеса.	4 ч
Низкий	Незначительная потеря функциональности оборудования из-за отказа отдельного устройства, однако, это не влияет на общие бизнес-процессы компании Заказчика.	NBD
Некритичная	Консультации по вопросам эксплуатации оборудования, профилактическое обслуживание.	По договоренности

В таблице 3 представлены временные показатели, в соответствии с которыми Исполнитель осуществляет предоставление услуги.

Таблица 3. Качественные показатели услуги

№	Компонент инфраструктуры	Параметры услуги				
		Период дистанционной поддержки	Период поддержки на месте	Время прибытия инженера, часов		
				Высокий приоритет	Средний приоритет	Низкий приоритет
1	ИБП	8x5/24x7	8x5/24x7	(определённые города) - 8	NBD*	BE
2	Кондиционеры	8x5/24x7	8x5/24x7	4	8	NBD*
3	МикроЦОД	8x5/24x7	8x5/24x7	4	8	NBD*
4	БРП	8x5/24x7	8x5/24x7	(определённые города) - 8	NBD*	BE

*Выезд осуществляется в течение следующего рабочего дня после размещения заявки, либо позже на основании взаимной договорённости сторон.

Описание предоставляемых услуг

Дистанционная поддержка

Дистанционная поддержка включает в себя:

Телефонные консультации по вопросам оперативного восстановления работоспособности или решения проблем функционирования систем Заказчика;

Консультации по электронной почте по некритичным вопросам настройки программного и аппаратного обеспечения. Для получения дистанционной поддержки Заказчик оформляет заявку по почте service@c3solutions.ru. При наличии Соглашения об уровне сервиса (SLA), возможна дистанционная поддержка со временем реакции согласно таблице 2;

Инженер Производителя работает вместе с техническим специалистом Заказчика по телефону или электронной почте для поиска и устранения проблемы с оборудованием. Перед выездом к Заказчику, инженер Исполнителя может выполнить дистанционную диагностику оборудования с помощью



различных электронных средств технической поддержки (если это возможно) либо других доступных методов, позволяющих упростить дистанционное решение проблемы.

Заявки на дистанционную поддержку принимаются на почты: service@c3solutions.ru.

Аварийное техническое обслуживание

Поддержка на месте осуществляется путем выезда инженера к месту установки оборудования и включает в себя:

- Диагностику неисправности;
- Ремонтно-восстановительные работы;
- Замену неисправных запчастей.

По требованию Заказчика, инженер Производителя или авторизированный специалист сервисной компании прибудет на место установки оборудования для выполнения диагностики, ремонта или замены компонентов либо всего модуля, если это необходимо для восстановления рабочего состояния оборудования.

По согласованию с Заказчиком, стоимость запасных частей и компонентов оборудования может быть учтена в общей сумме сервисного договора.

Работа с сервисными партнёрами

Процесс авторизации

Требования к Авторизированному сервисному центру (АСЦ):

- Наличие действующего юридического лица или индивидуального предпринимателя, зарегистрированного в соответствии с законодательством страны.
- Опыт работы в области монтажа, пусконаладки, обслуживания и ремонта инженерного оборудования для центров обработки данных не менее 2-х лет.
- Наличие квалифицированных специалистов с опытом работы в данной сфере и соответствующим образованием.
- Наличие допусков, сертификатов и лицензий на выполнение работ, связанных с установкой и обслуживанием оборудования.
- Предоставление гарантии на выполняемые работы.
- Наличие положительных отзывов от предыдущих клиентов, подтверждение ранее выполняемых работ.
- Финансовая стабильность и отсутствие долгов по налогам.
- Наличие необходимого технического оснащения и транспорта для выполнения работ.
- Наличие системы контроля качества и стандартов безопасности.
- Готовность следовать стандартам и процедурам компании-заказчика.

Для авторизации сервисному партнёру необходимо ознакомиться с договором и предоставить список документов:

Наименование документа	Юридическое лицо	Индивидуальный предприниматель	Лицо, применяющее НПД (самозанятый)
Устав (учредительный договор)	✓		
Свидетельство о государственной регистрации (лист записи о государственной регистрации)	✓	✓	
Свидетельство о постановке на налоговый учет	✓	✓	✓
Решение (протокол) об избрании/назначении единоличного исполнительного органа (директора)	✓		
Доверенность на лицо, подписывающее договор (если подписывает не сам контрагент)	✓	✓	✓
Паспорт гражданина РФ/иностранного государства			✓
Справка о постановке на учет в качестве плательщика НПД			✓
Разрешение на работу/патент (для иностранцев)			✓
Иные документы в зависимости от вида и содержания договора: <ul style="list-style-type: none"> · лицензия на осуществление деятельности; · документы, подтверждающие права на ПО; · документы, подтверждающие наличие допусков к выполнению работ; · свидетельство о членстве в СРО; · документы, подтверждающие права на имущество; · решение (протокол) об одобрении сделки либо письмо за подписью руководителя о том, что сделка не является крупной и/или с заинтересованностью; · иные документы. 	✓	✓	✓



Приложение № 1 к сервисному контракту (сертификат) SLA

Объект

Заказчик:

Адрес:

<u>Способ связи:</u>	Телефон	Email	Мессенджер
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Период исполнения (Регистрация заявки и решение запроса): 8 x 5 (рабочее время 9:00-18:00 местное или Москва) 24 x 7 (круглосуточно)

Время реакции (Максимальное время между регистрацией заявки и началом решения запроса): 2 часа 4 часа Доступное время

Время прибытия инженера (Максимальное время между принятием решения о выезде и приездом инженера): 4 часа 8 часов NBD Доступное время

Количество включённых в контракт аварийных выездов: Неограниченно Ограниченно (количество?) За счёт Заказчика (разовая оплата)

Доступное время простоя оборудования:

Необходимость наличия ЗИП для ремонта: Да Нет

Место хранения ЗИП для ремонта: На складе Заказчика На складе Исполнителя (Москва или при возможности регион Заказчика)

Количество ЗИП: Неограниченно Ограниченно списком ЗИП (требуется составить список) За счёт Заказчика, либо по отдельным счетам

Периодичность проведения ТО: Регламентная Договорная (указать в таблице)

Система	Период выполнения ТО
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>

