



Расширенная гарантия Delta Computers

Версия от 04.07.2024

Термины и определения

- Производитель – ООО «Дельта Компьютерс» (Delta Computers).
- Оборудование – аппаратное изделие, произведенное под брендом Delta Computers.
- Комплектующие – компоненты, входящие в состав оборудования.
- Микропрограммное обеспечение – системное программное обеспечение, встроенное в оборудование, и хранящееся в его энергонезависимой памяти.
- Пользователь – юридическое лицо и/или его сотрудники, являющиеся конечным пользователем оборудования.
- Авторизованный партнер Delta Computers – юридическое лицо, уполномоченное распространять оборудование Delta Computers.
- Расширенная гарантия Delta Computers – услуги по гарантийному сопровождению оборудования Delta Computers, условия предоставления которых определяются в соответствии с приобретенным пакетом расширенной гарантии.
- Срок расширенной гарантии – срок, в течение которого Delta Computers обязуется устранять возникающие неисправности оборудования.
- Пакет расширенной гарантии – установленный набор параметров гарантийного сопровождения (время приема заявок, время реагирования на обращение, время замены неисправного оборудования и др.).
- Гарантийная служба Delta Computers – подразделение Delta Computers, обеспечивающее обработку обращений пользователей.
- Обращение – запрос пользователя, содержащий описание неисправности оборудования, а также зарегистрированный специалистами гарантийной службы Delta Computers посредством пользовательского портала, электронной почты или горячей линией.
- Приоритет обращения – параметр, характеризующий значимость обращения для пользователя, зависящий от влияния неисправности на бизнес-процессы или технологические процессы пользователя.
- Время реагирования – период времени от момента первичного обращения пользователя в гарантийную службу Delta Computers до ответа специалиста гарантийной службы Delta Computers, который определяется в соответствии с параметрами приобретенного пакета расширенной гарантии.
- Время замены – срок, в течение которого осуществляется замена неисправных комплектующих или оборудования.
- Bring-in – способ организации обслуживания в сервисном центре, при котором доставка оборудования в сервисный центр и обратно осуществляется за счет пользователя.
- On-site – способ организации обслуживания на месте эксплуатации оборудования.
- NBD («Next business day») – замена производится на следующий рабочий день с момента подтверждения производителем проведения работ по замене.

Общие положения

Настоящий документ раскрывает основные положения об оказании расширенной гарантии в отношении оборудования Delta Computers, а также микропрограммного обеспечения, являющегося неотъемлемой частью поставляемого оборудования. Все условия едины для всех без исключения пользователей, действуют на территории Российской Федерации и стран СНГ и включают в себя порядок и способы обращения в гарантийную службу Delta Computers, сроки решения обращений, условия оказания расширенной гарантии, информацию о пакетах расширенной гарантии и иные аспекты, связанные с осуществлением расширенной гарантии для пользователей.

Расширенная гарантия распространяется на оборудование, приобретенное через авторизованных партнеров Delta Computers, а также признанное неисправным по причине заводского брака. Расширенная гарантия действует только в течение срока, установленного соответствующим пакетом расширенной гарантии. Delta Computers имеет право привлекать к исполнению условий расширенной гарантии третьих лиц. Ответственность за любые действия третьих лиц перед пользователем несет Delta Computers.

Предварительно до обращения в гарантийную службу Delta Computers пользователю рекомендуется ознакомиться с технической документацией к оборудованию с целью определения неисправности самостоятельно.

Если гарантийное обслуживание в рамках расширенной гарантии предусматривает замену оборудования или его компонента, то замененное оборудование (компонент) становится собственностью Delta Computers, а заменяющее оборудование (компонент) становится собственностью пользователя.



Расширенная гарантия Delta Computers включает в себя:

- регистрацию и обработку обращений пользователей с присвоением номера зарегистрированного обращения;
- предоставление пользователю информации о ходе решения зарегистрированных обращений;
- консультирование пользователей посредством телефона, электронной почты или пользовательского портала по вопросам диагностики неисправностей и восстановления работоспособности оборудования;
- проведение работ по восстановлению работоспособности и ремонту оборудования;
- замену неисправных комплектующих и неисправного оборудования в случае невозможности восстановления его работоспособности;
- уведомление и предоставление пользователям обновлений микропрограммного обеспечения, описание изменений и возможных уязвимостей предоставляется в рамках личного кабинета на пользовательском портале;
- обеспечение конфиденциальности предоставленных персональных данных пользователя.

Исключения

- консультирование по вопросам эксплуатации оборудования;
- обучение по администрированию и настройке оборудования;
- обеспечение подменного фонда на площадке пользователя для высокой скорости восстановления оборудования;
- предоставление расширенной отчетности по возникшим инцидентам для анализа чрезвычайных ситуаций;
- расширение диапазона времени оказания гарантийной поддержки для разных часовых поясов;
- возобновление гарантийного обслуживания на оборудование, на которое истекло действие пакета расширенной гарантии;
- предоставление выделенного специалиста гарантийной службы на весь срок действия пакета расширенной гарантии для обеспечения проактивного сервиса;
- предоставление аналогичного оборудования на время проведения ремонтных работ.

В случае запроса пользователем услуг, не входящих в состав расширенной гарантии Delta Computers, такие услуги обсуждаются в индивидуальном порядке и оплачиваются отдельно.

Обязанности пользователя

- предоставить производителю список контактов лиц, уполномоченных обращаться в гарантийную службу Delta Computers от лица пользователя, а также обеспечить достоверность предоставляемых сведений;
- установить и использовать продукт в соответствии с эксплуатационным руководством и иной документацией, входящей в комплект поставки или доступной для скачивания с веб-сайта Delta Computers;
- устанавливать обновления и исправления микропрограммного обеспечения, предназначенных для самостоятельной установки;
- в случае выезда инженера на площадку пользователя предоставить необходимый и безопасный доступ к оборудованию для проведения работ;
- следовать правилам по обращению в гарантийную службу Delta Computers и предоставлять полные сведения, необходимые для осуществления своевременного и профессионального обслуживания;
- по запросу специалиста гарантийной службы Delta Computers запустить тесты самодиагностики, предоставить удаленный доступ к оборудованию, выполнять рекомендации и другие обоснованные действия, которые могут способствовать идентификации или решению проблем;
- нести ответственность за все хранящиеся конфиденциальные данные на компонентах оборудования при предоставлении удаленного доступа специалистам гарантийной службы Delta Computers для проведения диагностики.

При несоблюдении пользователем указанных обязательств, Delta Computers снимает с себя ответственность за предоставляемое обслуживание в рамках расширенной гарантии или выполняет такое обслуживание за счёт пользователя в соответствии с действующими расценками на время и материалы.

Расширенная гарантия на оборудование недействительна в случаях:

- нарушения требований, изложенных в сопроводительной документации, входящей в комплект поставки и доступной для скачивания на веб-сайте Delta Computers (паспорте, руководстве по эксплуатации, кратком руководстве по эксплуатации, а также иной документации, регламентирующей транспортирование, хранение, монтаж, эксплуатацию, меры предосторожности и безопасности);
- установки и настройки оборудования третьими лицами без присутствия специалиста Delta Computers или авторизованных партнеров Delta Computers;
- признаков несанкционированного вскрытия, ремонта, модификации оборудования неуполномоченным лицом, а также несогласованных с производителем конструктивных изменений оборудования;
- наличия следов попадания внутрь оборудования посторонних веществ, жидкостей или предметов;
- истекшего срока расширенной гарантии;
- внешних и внутренних механических повреждений оборудования, связанных с неосторожным транспортированием, хранением, монтажом, эксплуатацией, обстоятельствами непреодолимой силы, воздействием химических реактивов либо других активных веществ;
- установки пользователем стороннего программного или микропрограммного обеспечения, узлов или компонентов, несоответствующих техническим требованиям оборудования;
- наличия дефектов пикселей матрицы мониторов, соответствующих классу «II» (ClassPixel II) и $n \text{ II} = 2$ по классификации дефектов пикселя по ГОСТ Р ИСО 9241-307 –2012;
- нарушения пломб, наклеек с серийным номером, стикеров, артикулов узлов оборудования, наличия следов их переклеивания или ремаркирования;
- любой другой причины, не связанной с производственным дефектом оборудования.

Delta Computers не несет ответственность за убытки, связанные с использованием или невозможностью использования приобретенного в коммерческих целях оборудования (включая все, без исключения, случаи недополучения прибыли, прерывания деловой активности, потери деловой информации, либо других потерь).

Срок расширенной гарантии

Дата начала и окончания срока расширенной гарантии определяется по уникальному серийному номеру оборудования. Специалисты Delta Computers имеют право запросить у пользователя оригиналы документов, официально подтверждающие факт приобретения оборудования у авторизованного партнера Delta Computers. С момента начала гарантийного срока пользователь имеет право направлять обращения в гарантийную службу Delta Computers.

В случае проведения работ в рамках расширенной гарантии, действие расширенной гарантии на оборудование увеличивается пропорционально тому периоду времени, что и нахождение оборудования в ремонте (с момента получения оборудования специалистами гарантийной службы Delta Computers до момента его передачи пользователю и/или перевозчику для осуществления доставки).

В случае если пользователь желает приобрести дополнительный пакет расширенной гарантии на оборудование при условии истечения ранее приобретенного пакета расширенной гарантии, пользователь обязуется выплатить компенсацию за период с момента окончания действия ранее приобретенного пакета расширенной гарантии и до начала действия нового пакета.



Виды пакетов расширенной гарантии для ИТ-инфраструктуры

 Silver	
Уровень обслуживания	Стандартный
Тип обслуживания	On-site
Время замены	До 30 дней
Время реагирования **	До 30 дней
Каналы приема заявок	Портал, электронная почта, горячая линия
Время приема заявок	8x5 / 09:00-18:00
Срок расширенной гарантии	1, 3, 5 лет

 Gold	
Уровень обслуживания	Повышенный
Тип обслуживания	On-site
Время замены	NBD *
Время реагирования **	До 24 часов
Каналы приема заявок	Портал, электронная почта, горячая линия
Время приема заявок	8x5 / 09:00-18:00
Срок расширенной гарантии	1, 3, 5 лет

 Platinum	
Уровень обслуживания	Премиальный
Тип обслуживания	On-site
Время замены	NBD *
Время реагирования **	До 24 часов
Каналы приема заявок	Портал, электронная почта, выделенная горячая линия
Время приема заявок	24x7 / Круглосуточно
Срок расширенной гарантии	1, 3, 5 лет

* Данное условия будет выполнено в случае, если обращение поступило в будние дни до 16.00 (GMT+3);

** Время реагирования определяется в соответствии с приобретенным уровнем расширенной гарантии, временем приема заявки и приоритетом обращения, присвоенным при регистрации обращения или в процессе работы по обращению.

Виды пакетов расширенной гарантии для клиентского оборудования

 Silver	
Уровень обслуживания	Стандартный
Тип обслуживания	Bring-in
Время замены	До 30 дней
Время реагирования **	До 30 дней
Каналы приема заявок	Портал, электронная почта, горячая линия
Время приема заявок	8x5 / 09:00-18:00
Срок расширенной гарантии	1 - 5 лет

 Gold	
Уровень обслуживания	Повышенный
Тип обслуживания	On-site
Время замены	NBD *
Время реагирования **	До 24 часов
Каналы приема заявок	Портал, электронная почта, горячая линия
Время приема заявок	8x5 / 09:00-18:00
Срок расширенной гарантии	1 - 5 лет

 Platinum	
Уровень обслуживания	Премиальный
Тип обслуживания	On-site
Время замены	NBD *
Время реагирования **	До 24 часов
Каналы приема заявок	Портал, электронная почта, выделенная горячая линия
Время приема заявок	24x7 / Круглосуточно
Срок расширенной гарантии	1 - 5 лет

* Данное условия будет выполнено в случае, если обращение поступило в будние дни до 16.00 (GMT+3);

** Время реагирования определяется в соответствии с приобретенным уровнем расширенной гарантии, временем приема заявки и приоритетом обращения, присвоенным при регистрации обращения или в процессе работы по обращению.

Классификация приоритетов обращений

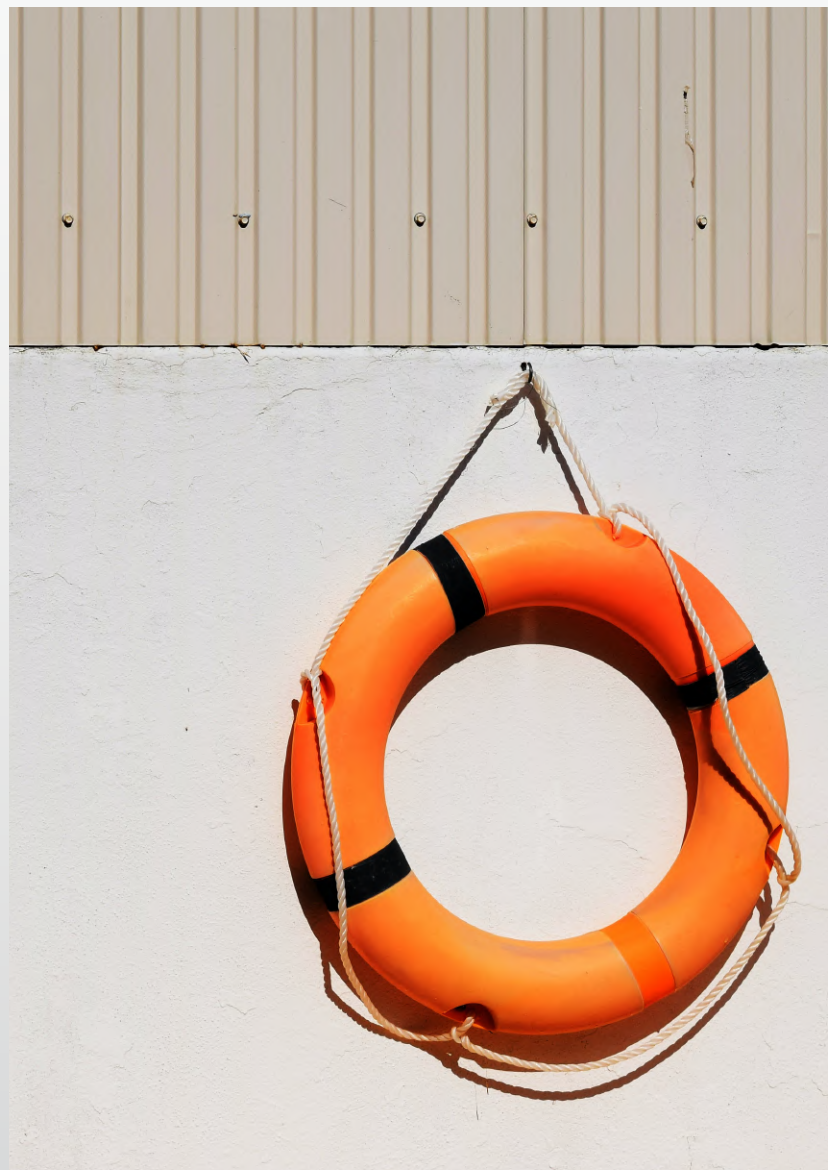
Категория приоритета обращения	Описание
A	Высший приоритет проблемы, связанной с неисправностью оборудования и ПО. Категория может быть присвоена обращению в случае, если возникшая неисправность оборудования послужила причиной полного нарушения функционирования соответствующего оборудования и ПО. Работоспособность не может быть восстановлена силами ответственных специалистов пользователя даже частично. Характеризуется критичным влиянием на бизнес-процессы пользователя.
B	Высокий приоритет проблемы, связанной с неисправностью оборудования и ПО. Категория присваивается обращению в случае, если возникшая неисправность оборудования послужила причиной нарушения функционирования соответствующего оборудования и ПО, влекущего за собой значительное ухудшение качества внутренних сервисов пользователя. Кроме того, работоспособность не может быть восстановлена силами ответственных специалистов пользователя даже частично. Характеризуется критичным влиянием на бизнес-процессы пользователя.
C	Нормальный приоритет проблемы, связанной с неисправностью оборудования и ПО или какой-либо сложностью его эксплуатации. Категория присваивается обращению в случае, если возникшая неисправность оборудования послужила причиной значительного нарушения функционирования, влекущего за собой ухудшение работоспособности при сохранении большинства функций. Кроме того, данная категория присваивается, если у специалиста, эксплуатирующего соответствующее оборудование и ПО, возникла сложность в эксплуатации, которая может повлечь за собой возникновение аварийной ситуации, соответствующей приоритету обращения категории «B» или критичнее.
D	Низкий приоритет проблемы, связанной с неисправностью оборудования и ПО или какой-либо сложностью эксплуатации. Категория присваивается обращению в случае, если возникшая неисправность оборудования не влечет за собой какого-либо нарушения его функционирования.

Классификация приоритетов обращений

При обращении пользователь дает оценку и присваивает категорию приоритета обращения самостоятельно. По ходу разрешения обращения специалист Delta Computers имеет право изменить категорию приоритета обращения в случаях если:

- не было предоставлено необходимого объема информации для работы над обращением;
- по критериям оценки проблема является более/менее критичной, чем было указано пользователем первоначально;
- со стороны специалистов гарантийной службы Delta Computers было предоставлено временное решение проблемы, способное смягчить последствия проблемы;
- пользователь не способствует решению проблемы (не предоставляется дополнительная информация, либо предоставляется частично или со значительной задержкой; инструкции не выполняются, выполняются не полностью или со значительной задержкой).

Время рассмотрения обращения может быть увеличено на время ожидания предоставления необходимой информации по существу обращения, запрашиваемой у пользователя.



Время реагирования в соответствии с видом пакета расширенной гарантии

Время реагирования для пакетов расширенной гарантии уровня GOLD и PLATINUM:

Категория приоритета обращения	Время реагирования
A	2 часа
B	6 часов
C	16 часов
D	24 часа

Для пакета SILVER не установлено норматива по времени реагирования на обращение пользователя. Время реагирования зависит от загруженности специалистов гарантийной службы Delta Computers, но не может превышать 30 дней.

Термины
и определения

Общие положения

Расширенная
гарантия

Уровни расширенной
гарантии

Порядок обращения
в гарантийную службу

Контактная
информация

Способы обращения в гарантийную службу Delta Computers



Электронная почта

support@DeltaComputers.Ru



Телефон горячей линии

+7 495 621 00 12 (доб. 3)

Требуемая информация для обращения в гарантийную службу Delta Computers

Для создания обращения в гарантийную службу Delta Computers обязательным условием является предоставление следующей информации:

- наименование организации пользователя;
- контакты ответственного лица пользователя (ФИО, телефон и адрес электронной почты);
- номер договора/заказа на приобретение оборудования или расширенной гарантии;
- наименование, модель, артикул и серийный номер оборудования; парт-номер неисправного узла (при наличии);
- подробное описание неисправности оборудования;
- категорию приоритета обращения в соответствии с классификацией производителя;
- влияние неисправности на текущие бизнес-процессы пользователя;
- дата возникновения неисправности;
- местонахождение оборудования.

Регистрация обращения в гарантийной службе не означает, что Delta Computers сможет устранить неисправности и восстановить работоспособность оборудования.

Правила работы с обращениями пользователей

1. Обращения в гарантийную службу Delta Computers принимаются только от уполномоченных сотрудников пользователя, список которых предоставляется пользователем на этапе приобретения пакета расширенной гарантии.
2. Для каждой проблемы необходимо создавать отдельное обращение без права повторного открытия уже завершенного обращения. При поступлении информации от пользователя по закрытому обращению, регистрируется новое обращение и связывается с уже закрытым для использования ранее предоставленной информации.
3. При отсутствии реакции пользователя на запрос дополнительной информации в течение 5 (пяти) рабочих дней, обращение может считаться неактуальным и считается закрытым во внутренней системе производителя.
4. Форма коммуникации между пользователем и специалистом гарантийной службы Delta Computers должна соответствовать общепринятым нормам делового этикета и переписки и не допускать оскорбления и нецензурные выражения. В случае нарушения норм общения со стороны пользователя, сотрудник гарантийной службы Delta Computers вправе прекратить оказание услуг расширенной гарантии по данному обращению.
5. При предоставлении окончательного решения проблемы обращение закрывается в случае подтверждения успешного разрешения проблемы пользователем или автоматически через 3 (три) рабочих дня при отсутствии ответа от пользователя.

Приобретение или продление пакета расширенной гарантии:

✉ Email: sales@DeltaComputers.Ru

☎ Tel: +7 495 621 00 12 (доб. 1)

Гарантийная служба Delta Computers:

✉ Email: support@DeltaComputers.Ru

☎ Tel: +7 495 621 00 12 (доб. 3)

