

3 сентября 2018 г.
г. Москва

Утверждаю

Ген. директор ООО "Видеомакс"

Положение

о платной услуге "Обслуживание оборудования VIDEOMAX на территории клиента по SLA"

1. Общие положения и термины

- 1.1. ООО "Видеомакс" (далее **Производитель**) разработало настоящее положение в отношении производимой продукции марки VIDEOMAX (далее **Продукция**).
- 1.2. Настоящее Положение регламентирует виды, условия и порядок предоставления, форму и ограничения предоставления услуги платного сервисного обслуживания Продукции на объекте Заказчика имеющей название: "Обслуживание оборудования VIDEOMAX на территории клиента по SLA". Далее "**Обслуживание по SLA**".
- 1.3. Обслуживание по SLA расширяет условия стандартной гарантии, и заключается в ремонте аппаратной части Продукции на объекте Заказчика в срок определенным приобретенным пакетом, и указывается в соответствующем приложении к паспорту на Продукцию.
- 1.4. Положение опубликовано на интернет-сайте Производителя: www.videomax-server.ru.
- 1.5. Заказчик - организация, приобретающая Продукцию напрямую, либо через посредников, осуществляющее его установку и наладку, либо эксплуатацию.
- 1.6. Настоящее положение бессрочное.
- 1.7. Производитель имеет право вносить изменения в настоящее Положение без предварительного уведомления Заказчика.

2. Параметры, состав и условия получения Обслуживания по SLA

- 2.1. Право на получение Обслуживания по SLA наступает при приобретении Продукции со включенной в его состав услугой Обслуживания по SLA. Право реализуется в виде приложения к паспорту Продукции входящим в состав упаковки Продукции с указанием заводского номера продукции, вида пакета Обслуживания по SLA.
- 2.2. Приобретение Обслуживания по SLA возможно только в момент приобретения новой Продукции, и недоступно к приобретению в последующем. Обслуживание по SLA является неотъемлемой частью Продукции и входит в стоимость.
- 2.3. Обслуживание по SLA доступно для объектов Заказчиков в регионах авторизованных сервисных центров (СЦ). Список СЦ с указанием региона обслуживания приведен на интернет-сайте Производителя: <https://www.videomax-server.ru/support/service/guarantee/>. Заказчик до приобретения Продукции с Обслуживанием по SLA обязан ознакомиться со списком авторизованных СЦ Производителя.
- 2.4. Гарантируется устранение неисправностей только в аппаратной части Продукции (без операционной системы в т.ч.). Проблемы с программным обеспечением в составе Продукции решаются в рамках условий стандартной гарантии.

- 2.5. Заказчик (собственник системы, либо эксплуатирующая организация) обязан выделить компетентного специалиста, для выполнения указаний инженера СЦ для диагностики проблемы, и по возможности ее полного решения удалённо.
 - 2.6. СЦ имеет право восстановить работоспособность путем временной замены на Продукцию с характеристиками не хуже вышедшего из строя. Временная замена осуществляется в срок согласно приобретенному пакету Обслуживания по SLA. Возврат Продукции, изъятая с объекта, осуществляется после ремонта в сервисном центре.
 - 2.7. По прибытию специалиста на объект необходимо подготовить оригинал паспорта Продукции с информацией о приобретенном пакете Обслуживания по SLA для предоставления специалисту.
- 3. Условия для отказа в предоставлении услуги Обслуживания по SLA**
- 3.1. Нарушение условий эксплуатации Продукции является основанием для отказа в обслуживании в рамках пакета Обслуживания по SLA.
 - 3.2. Вмешательства третьих лиц, в т.ч. вскрытие гарантийных пломб компонентов изделия является основанием для отказа в обслуживании в рамках пакета SLA.
 - 3.3. Местонахождение объекта вне регионов авторизованных СЦ Производителя. В этом случае гарантийное обслуживание осуществляется на условиях стандартной гарантии.
- 4. Виды Обслуживания по SLA**

Обслуживание по SLA подразделяется по:

- времени устранения проблемы: SSLA - в течение последующих пяти дней со дня фиксации заявки; FSLA - в течение последующего одного дня со дня фиксации заявки. Отсрочка выезда / доступа на объект по вине Заказчика соразмерно увеличивает время устранения неисправности Продукции.
- сроку действия услуги Обслуживания по SLA: 1, 2 и 3 года. Срок действия Обслуживания по SLA начинает действовать с даты отгрузки Продукции Производителем со склада Производителя.
- условиям ремонта неисправных накопителей информации (HDD и SSD). Стандартно вышедшие из строя накопители изымаются сотрудником сервисного центра, и передаются Производителю. Либо неисправные HDD и SSD остаются в собственности Заказчика.

Таблица 1 Виды пакетов услуг Обслуживание по SLA

Название в шифре изделия	Срок устранения, дней	Срок действия, лет	Неиспр. накопители HDD, SSD	Описание
SSLA1	5	1	Передаются в СЦ	Ремонт VIDEOMAX на территории клиента. Срок устранения неисправности- 5 дней после дня фиксации заявки. Срок действия - 1 год. Неисправные HDD и SSD передаются производителю.

Название в шифре изделия	Срок устранения, дней	Срок действия, лет	Неиспр. накопители HDD, SSD	Описание
SSLA2	5	2	Передаются в СЦ	Ремонт VIDEOMAX на территории клиента. Срок устранения неисправности - 5 дней после дня фиксации заявки. Срок действия - 2 года. Неисправные HDD и SSD передаются производителю.
SSLA3	5	3	Передаются в СЦ	Ремонт VIDEOMAX на территории клиента. Срок устранения неисправности - 5 дней после дня фиксации заявки. Срок действия - 3 года. Неисправные HDD и SSD передаются производителю.
FSLA1	1	1	Передаются в СЦ	Ремонт VIDEOMAX на территории клиента. Срок устранения неисправности - 1 день после дня фиксации заявки. Срок действия - 1 год. Неисправные HDD и SSD передаются производителю.
FSLA2	1	2	Передаются в СЦ	Ремонт VIDEOMAX на территории клиента. Срок устранения неисправности - 1 день после дня фиксации заявки. Срок действия - 2 года. Неисправные HDD и SSD передаются производителю.
FSLA3	1	3	Передаются в СЦ	Ремонт VIDEOMAX на территории клиента. Срок устранения неисправности - 1 день после дня фиксации заявки. Срок действия - 3 года. Неисправные HDD и SSD передаются производителю.
SSLA1NDR	5	1	Не изымаются	Ремонт VIDEOMAX на территории клиента. Срок устранения неисправности - 5 дней после дня фиксации заявки. Срок действия - 1 год. Неисправные HDD и SSD остаются у Заказчика.
SSLA2NDR	5	2	Не изымаются	Ремонт VIDEOMAX на территории клиента. Срок устранения неисправности - 5 дней после дня фиксации заявки. Срок действия - 2 года. Неисправные HDD и SSD остаются у Заказчика.

Название в шифре изделия	Срок устранения, дней	Срок действия, лет	Неиспр. накопители HDD, SSD	Описание
SSLA3NDR	5	3	Не изымаются	Ремонт VIDEOMAX на территории клиента. Срок устранения неисправности - 5 дней после дня фиксации заявки. Срок действия - 3 года. Неисправные HDD и SSD остаются у Заказчика.
FSLA1NDR	1	1	Не изымаются	Ремонт VIDEOMAX на территории клиента. Срок устранения неисправности - 1 день после дня фиксации заявки. Срок действия - 1 год. Неисправные HDD и SSD остаются у Заказчика.
FSLA2NDR	1	2	Не изымаются	Ремонт VIDEOMAX на территории клиента. Срок устранения неисправности - 1 день после дня фиксации заявки. Срок действия - 2 года. Неисправные HDD и SSD остаются у Заказчика.
FSLA3NDR	1	3	Не изымаются	Ремонт VIDEOMAX на территории клиента. Срок устранения неисправности - 1 день после дня фиксации заявки. Срок действия - 3 года. Неисправные HDD и SSD остаются у Заказчика.

5. Получение Услуги

5.1. Для получения Услуги Заказчик оформляет заявку на интернет-сайте производителя по адресу <http://videomax-server.ru/support/service/service-sla/>.

При заполнении заявке Заказчик обязан указать:

- регион местонахождения объекта эксплуатации продукции согласно списку СЦ
- название объекта Заказчика
- адрес расположения объекта Заказчика
- заводской номер Продукции для которой требуется Обслуживание по SLA
- подробное описание неисправности Продукции
- контактную информацию: наименование организации, которую представляет заявитель, имя и фамилия заявителя, телефон для связи, email

5.2. Заявитель несет ответственность за достоверность сведений указанных в заявке на Обслуживание по SLA.