

УТВЕРЖДАЮ  
Генеральный директор  
АО «Крафтвэй корпорэйшн ПЛС

\_\_\_\_\_ Парканский А.А.  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## ПОЛОЖЕНИЕ О ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ НА ОБОРУДОВАНИЕ И ПРОГРАМНО-АППАРАТНЫЕ КОМПЛЕКСЫ КРАФТВЭЙ

## Оглавление

1 Основные понятия, используемые в Положении .....	3
2 Техническая поддержка .....	4
3 Условия технической поддержки .....	4
4 Дата начала технической поддержки.....	5
5 Обязанности Пользователя: .....	5
7 Информация о технической поддержке .....	6
8 Уровни и условия технической поддержки .....	7
9 Зона технической поддержки .....	8
10 Заведение заявки в Сервисной службе КРАФТВЭЙ.....	9

## 1 Основные понятия, используемые в Положении

**Время обслуживания** – временной интервал в рамках которого осуществляется выполнение зарегистрированных заявок Сервисной службой КРАФТВЭЙ.

**Время реакции** – временной интервал между обращением Пользователя в Сервисную службу КРАФТВЭЙ и первым контактом инженера.

**Гарантийное обслуживание** – комплекс мероприятий по ремонту или замене неисправного оборудования, устранение ошибок в работе ПАК, вызванных неисправностью Оборудования либо ошибками в работе программного обеспечения. Настройка микрокода или программного обеспечения сторонних производителей (даже при условии поставки его в составе Оборудования или ПАК производства КРАФТВЭЙ) не входит в гарантийное обслуживание.

**Заявка** - зарегистрированное обращение в Сервисную службу КРАФТВЭЙ на получение обслуживания.

**ЗИП**— Запасные части, заменяемые Сервисной службой КРАФТВЭЙ. К этому типу запасных частей относится ЗИП, предоставляемый Сервисной службой КРАФТВЭЙ в рамках работы по сервисной заявке и подлежащий обязательной замене силами инженера КРАФТВЭЙ или инженера Сервисного центра.

**ЗЗП**— Запасные части, заменяемые Пользователем. К этому типу запасных частей, относится ЗИП, предоставляемый Сервисной службой КРАФТВЭЙ в рамках работы по сервисной заявке для их самостоятельной замены силами Пользователя. К этому типу относятся ЗИП с функцией горячей замены, а также комплектующие, замена которых осуществляется по инструкциям от КРАФТВЭЙ.

**ЗИП** – запасные части и принадлежности. Запасные части, комплектующие изделия и принадлежности, предоставляемые Сервисной службой КРАФТВЭЙ.

**КРАФТВЭЙ** – юридическое лицо, являющееся производителем оборудования под товарным знаком Крафтвэй, АО «Крафтвэй корпорэйшн ПЛС», ИНН 5018037096.

**Комплект модернизации** – комплект технического дооснащения Оборудования, ПАК, устанавливаемый путем добавления или замены уже существующих элементов с целью приведения ее в соответствие с новыми требованиями и нормами, техническими условиями и/или показателями качества.

**Личный кабинет (ЛК)** – цифровой ресурс для Пользователя, расположенный по адресу: <https://service.kraftway.ru/>, на котором после регистрации Пользователь может создавать обращения, отслеживать заявки, знакомиться с документацией и совершать другие доступные ему действия.

**Микрокод** (Встроенное программное обеспечение) – это совокупность машинных кодов, обеспечивающая базовую функциональность Оборудования, являющаяся неотъемлемой частью Оборудования и поставляемая непосредственно в составе Оборудования или в виде комплекта файлов обновления.

**Оборудование** – это устройство под товарным знаком КРАФТВЭЙ, включая микрокод, компоненты и ряд дополнительных принадлежностей (комплектующие, входящие в состав Оборудования, кабельная продукция, поставляемая с оборудованием, и др.), за исключением программного обеспечения, как поставляемого вместе с Оборудованием, так и установленного позднее, а также расходные материалы.

**Пользователь**— конечный пользователь Оборудования, ПАК.

**Прикладное программное обеспечение (ППО)** – программы, предназначенные для решения практических задач, рассчитанные на взаимодействие с пользователем.

**Приоритет** – понятие, определяющее ранжирование поступающих обращений по степени важности и иным критериям.

**Программное обеспечение (ПО)** - комплекс программ, обеспечивающих обработку или передачу данных. По типу выполняемых функций различают Системное программное обеспечение (СПО), Микрокод, Прикладное программное обеспечение (ППО).

**Программно-аппаратный комплекс (ПАК)** - комплекс технических и программных средств, работающих совместно для выполнения одной или нескольких специальных задач.

**Сервисная служба КРАФТВЭЙ**— совокупность функциональных подразделений компании КРАФТВЭЙ, обеспечивающая прием, регистрацию и контроль жизненного цикла гарантийных обращений, включает в себя несколько линий поддержки и сервисные склады.

**Сервисный центр** — офис авторизованного сервисного партнера КРАФТВЭЙ, на базе которого осуществляется ремонт Оборудования, ПАК в случае его неисправности.

**Сертификат на техническую поддержку** — документ, содержащий информацию о наименовании, количестве, серийных номерах, сроках и прочих условиях технической поддержки Оборудования, ПО и ПАК.

**Система регистрации и обработки обращений Сервисной службы КРАФТВЭЙ** — набор связанных элементов, работающих совместно для достижения целей регистрации, обработки и контроля обращений Пользователей в Сервисную службу КРАФТВЭЙ.

**Системное программное обеспечение (СПО)** - программные продукты для управления вычислительными ресурсами Оборудования.

**Невозвратный носитель информации** – услуга включённая в состав Оборудования позволяющая Пользователю не возвращать неисправные носители информации после замены.

## 2 Техническая поддержка

Техническая поддержка — комплекс услуг, реализуемый на основании Заявок, состоящий из предоставления технических консультаций, технической документации, ремонтно-восстановительных работ, удаленной и очной настройки СПО и Микрокода, решение нестандартных запросов, и прочее. Условия, сроки оказания услуг, перечень Оборудования, ПАК и ПО в отношении которых действует техническая поддержка определены в Сертификате технической поддержки.

## 3 Условия технической поддержки

Право на получение технической поддержки на условиях настоящего Положения имеет Пользователь Оборудования, ПАК и ПО при наличии действующего Сертификата технической поддержки.

В случае утери Сертификата технической поддержки, проверку ее наличия на Оборудование, ПАК можно осуществить посредством обращения в Сервисную службу КРАФТВЭЙ. Для этого Пользователь обязан предоставить серийный номер Оборудования, ПАК, который можно найти в гарантийном талоне либо на наклейке на корпусе Оборудования.

Контактная информация для обращения в Сервисную службу КРАФТВЭЙ приводится в пункте 10 настоящего Положения, Сертификате технической поддержки, Паспорте, Гарантийном талоне, а также указана на сайте КРАФТВЭЙ.

Если в течение периода оказания технической поддержки возникают неполадки в функционировании Оборудования, ПАК КРАФТВЭЙ (самостоятельно, либо через Сервисный центр) по своему усмотрению может устранить неполадки следующими способами:

- 1) ремонт Оборудования, ПАК
- 2) замена Оборудования, ПАК на другое, функционально эквивалентное.

КРАФТВЭЙ не несет ответственности за:

- 1) функциональность и качество работы программного обеспечения третьих лиц, не включенного в состав ПАК;

- 2) неисправности или повреждения, вызванные неправильным использованием Оборудования, ПАК, несчастным случаем, форс-мажором, модификацией, эксплуатацией в неподходящей физической или операционной среде, отличной от рекомендованной КРАФТВЭЙ, либо неправильно произведенным третьей стороной монтажом или обслуживанием;
- 3) работу Оборудования, ПАК при несоблюдении инструкций, предоставленных Сервисной службой КРАФТВЭЙ.

Технической поддержке подлежит Оборудование, ПАК которое использовалось с соблюдением условий эксплуатации, не содержит следов несанкционированного вскрытия (ремонта), не имеет механических повреждений, дефектов, возникших в результате ненадлежащих условий транспортировки или хранения.

Техническая поддержка на Оборудование, ПАК прекращает действовать в случае удаления или изменения идентификационных меток и оригинальной маркировки с Оборудования ПАК.

Техническая поддержка действует с момента активации и до окончания периода, зафиксированного в приобретенном Сертификате на техническую поддержку.

Техническая поддержка ПО включает:

- 1) Предоставление обновлений в период обслуживания.
- 2) Удаленную поддержку по анализу диагностической информации с целью определения источника проблемы поддерживаемого ПО.
- 3) Консультации по вопросам установки, использования и конфигурирования ПО.

Обработка Заявок по программным продуктам осуществляется в соответствии с приобретенным уровнем Технической поддержки. Обслуживание ПО осуществляется в режиме 9x5 с 9:00 до 18:00 по московскому времени, по рабочим дням с понедельника по пятницу, за исключением выходных, нерабочих и официальных праздничных дней.

В Техническую поддержку ПО не входит:

- 1) Поддержка прикладного ПО (ППО).
- 2) Помощь при использовании Пользователем ПО в иных операционных средах помимо рекомендованных.
- 3) Поддержка ПО третьих лиц, не указанных в сертификате технической поддержки.

#### 4 Дата начала технической поддержки

Тип Оборудования, ПАК	Начало периода оказания технической поддержки
Оборудование, ПАК подлежащее установке силами Покупателя	С даты отгрузки Оборудования, ПАК со склада КРАФТВЭЙ (дата товарной накладной или УПД) или Акта приёма передачи оборудования, но не более 60 календарных дней с даты отгрузки
Оборудование, ПАК подлежащее установке силами КРАФТВЭЙ	С даты подписания Акта об установке Оборудования, ПАК на объекте Пользователя, но не позднее 90 дней с даты отгрузки Оборудования со склада КРАФТВЭЙ (дата товарной накладной или УПД)
Оборудование, ПАК ранее приобретенное у КРАФТВЭЙ	С даты указанной в приобретенном Сертификате технической поддержки

#### 5 Обязанности Пользователя:

- 1) известить Сервисную службу КРАФТВЭЙ об местонахождении Оборудования, ПАК;

- 2) перед тем как будет произведена замена Оборудования, ПАК, или компонента, удалить все элементы, компоненты, опции и присоединенные устройства, на которые не распространяются условия настоящего Положения, и удостовериться, что в отношении данного Оборудования, ПАК или компонента нет никаких юридических ограничений, которые препятствовали бы его замене;
- 3) предоставить необходимый и безопасный доступ в помещение и к Оборудованию, ПАК для проведения обслуживания (помещение должно быть чистым, хорошо освещенным и подходящим для данной цели), в том числе обеспечить подходящее рабочее пространство, необходимое для замены комплектующих Оборудования, ПАК КРАФТВЭЙ;
- 4) нести ответственность за надлежащее обеспечение защиты Оборудования, ПАК и всех содержащихся на нем данных, когда КРАФТВЭЙ будет осуществлять к нему дистанционный доступ для проведения технической поддержки. Если Пользователь откажется предоставить КРАФТВЭЙ дистанционный доступ, возможности Сервисной службы КРАФТВЭЙ решить проблему могут быть ограничены.
- 5) Выполнять все рекомендации КРАФТВЭЙ данные в рамках технической поддержки. Рекомендации, данные в отношении программных продуктов третьих лиц выполняются пользователем на свое усмотрение и под свою ответственность.

## 7 Информация о технической поддержке

Сроки оказания технической поддержки зависят от:

- 1) времени поступления запроса на проведение обслуживания;
- 2) установленного приоритета обращения;
- 3) приобретенного уровня технической поддержки.

Для соблюдения сроков реагирования и оперативного восстановления работоспособности Оборудования, ПАК Сервисная служба КРАФТВЭЙ обязуется обеспечить:

- 1) Хранение подменного ЗИП, Оборудования, ПАК на своём складе;
- 2) Авансовую отправку ЗИП, Оборудования, ПАК со склада Пользователю после определения неисправности в зависимости от уровня Технической поддержки;
- 3) Предоставить ЗИП или подменное Оборудование, ПАК по результатам диагностики;
- 4) Предоставление специалистам Пользователя по запросу микрокодов, BIOS для проведения обновлений, рекомендаций по настройке, эксплуатации и устранению неисправностей оборудования;
- 5) Предоставление инструкций для замены ЗИП Пользователю;
- 6) Консультацию Пользователя по работе, настройке и диагностике;
- 7) Отслеживание и управление заявками в личном кабинете в режиме реального времени.

Приоритет обращения определяется КРАФТВЭЙ в соответствии со следующими принципами

Приоритеты	Описание
Приоритет 1	Потеря работоспособности оборудования, приводящая к остановке всего технологического или бизнес-процесса Клиента
Приоритет 2	Потеря работоспособности одного из компонентов оборудования, что не приводит к остановке всего технологического или бизнес-процесса, но при этом создается критическая ситуация, при которой потеря полной работоспособности всей системы может произойти в любой момент
Приоритет 3	Неполадка оборудования является незначительной, и она не оказывает воздействие на работоспособность оборудования и не ставит под угрозу остановку всего технологического или бизнес-процесса

Приоритет 4	Отклонения в функционировании оборудования не приводят к снижению качества осуществления операционных бизнес-процессов Заказчика. Требуется информация или консультации по возможностям или внесение конфигурационных изменений в обслуживаемое оборудование
-------------	--

В рамках технической поддержки КРАФТВЭЙ осуществляет доставку до пользователя элементов типа ЗЗП. ЗЗП предоставляется Сервисной службой КРАФТВЭЙ в рамках работы по сервисной заявке для их самостоятельной замены силами Пользователя. Запасные части для замены силами Пользователя поставляются вместе с инструкциями по замене.

Запасные части типа ЗЗК предоставляется Сервисной службой КРАФТВЭЙ в рамках работы по сервисной заявке и подлежит обязательной замене силами инженера КРАФТВЭЙ или инженера Сервисного центра.

Порядок возврата дефектного ЗИП устанавливается КРАФТВЭЙ. Неисправный элемент должен быть возвращен КРАФТВЭЙ не позднее 15 календарных дней после получения Пользователем ЗИП, предоставленного на замену. Транспортировку неисправного Оборудования, ПАК оплачивает КРАФТВЭЙ.

Неисправные запасные части, относящиеся к ЗЗК, забираются инженером КРАФТВЭЙ производившим замену, за исключением ЗИП с приобретённой услугой невозвратного носителя информации в составе Оборудования, ПАК.

## 8 Уровни и условия технической поддержки

Указанные ниже уровни технической поддержки представляют собой временные границы реакции на поступающие обращения и оказания услуг технической поддержки. Указанные уровни обслуживания могут быть не доступны в некоторых регионах.

Техническая поддержка, поставляемая в комплекте с Оборудованием, ПАК или приобретаемая отдельно для Оборудования ПАК, в зависимости от того, что приобрел Пользователь, делится на три уровня:

- NBD (Следующий рабочий день),
- NCD (Следующий календарный день)
- 24x7 (Круглосуточно)

### 8.1 NBD (Следующий рабочий день)

Временные сроки реагирования на обращения Пользователей

Приоритеты	Время реакции	Время обслуживания
Приоритет 1	Не более 4 часов	9x5 в рабочее время с 9:00 до 18:00 по МСК
Приоритет 2	Не более 6 часов	
Приоритет 3	1 рабочий день	
Приоритет 4	1 рабочий день	

Обработка обращений специалистами КРАФТВЭЙ в режиме 9x5 в рабочее время с 9:00 до 18:00 по МСК, по рабочим дням с понедельника по пятницу, за исключением выходных и официальных праздничных дней.

В случае поступления заявки после 16:00 по МСК специалист технической поддержки примет ее в обработку на следующий рабочий день.

Время отправки запасной части или подменного Оборудования, ПАК на следующий рабочий день после определения неисправности.

Консультации и взаимодействие с специалистами Пользователя по техническим вопросам эксплуатации и ремонта осуществляется в режиме 9x5 в рабочее время с 9:00 до 18:00 по МСК.

## 8.2 NCD (Следующий календарный день)

Временные сроки реагирования на обращения Пользователей

Приоритеты	Время реакции	Время обслуживания
Приоритет 1	Не более 4 часов	9x7 в рабочее время с 9:00 до 18:00 по МСК
Приоритет 2	Не более 6 часов	
Приоритет 3	1 календарный день	
Приоритет 4	1 календарный день	

Обработка обращений специалистами КРАФТВЭЙ в режиме 9x7 с 9:00 до 18:00 по МСК.

В случае поступления заявки после 16:00 по МСК специалист технической поддержки примет ее в обработку на следующий календарный день.

Время отправки запасной части или подменного Оборудования, ПАК на следующий календарный день после определения неисправности.

Консультации и взаимодействие с специалистами Пользователя по техническим вопросам эксплуатации и ремонта осуществляется в режиме 9x7 с 9:00 до 18:00 по МСК.

## 8.3 24x7 (Круглосуточно)

Временные сроки реагирования на обращения Пользователей

Приоритеты	Время реакции	Время обслуживания
Приоритет 1	Не более 2 часов	Круглосуточно
Приоритет 2	Не более 4 часов	
Приоритет 3	1 календарный день	
Приоритет 4	1 календарный день	

Обработка заявок специалистами КРАФТВЭЙ в круглосуточном режиме.

Время отправки запасной части или подменного Оборудования, ПАК я на следующий календарный день после определения неисправности в работе Оборудования.

Консультации и взаимодействие с специалистами Пользователя по техническим вопросам эксплуатации и ремонта осуществляется в круглосуточном режиме.

## 9 Зона технической поддержки

Техническая поддержка оказывается на территории Российской Федерации.

Пользователь может обратиться для ремонта Оборудования, ПАК в любой авторизованный сервисный центр КРАФТВЭЙ.

Правила доставки и возврата, а также требования к упаковке Оборудования, ПАК при отправке в ремонт описаны на веб сайте КРАФТВЭЙ.

Информация о местоположении сервисных центров КРАФТВЭЙ доступна на сайте компании по адресу <https://kraftway.ru/contacts/>

## 10 Заведение заявки в Сервисной службе КРАФТВЭЙ

По вопросам, связанным с технической поддержкой Оборудования, ПАК КРАФТВЭЙ и входящего в его состав программного обеспечения следует обращаться к специалистам Сервисной службы КРАФТВЭЙ через Контакт-Центр по телефонам:

в Москве: 8(495) 969-24-04

в регионах: 8(800) 200-03-55 либо через Интернет-форму на сайте КРАФТВЭЙ [Порядок обращения в сервисный центр \(kraftway.ru\)](#), либо по электронной почте [zayavka@kraftway.ru](mailto:zayavka@kraftway.ru).

Указанные в обращении данные необходимы для определения типа обслуживания, точной диагностики и правильного заказа ЗИП:

- 1) Серийный номер Оборудования, ПАК;
- 2) Адрес расположения Оборудования, ПАК;
- 3) Наименование организации;
- 4) Имя и телефон представителя организации для проведения дополнительной диагностики;
- 5) Описание неисправности.

Данные о модели и серийном номере находятся на корпусе Оборудования и упаковочном материале.