



T-KOM
РОСАТОМ

ПОЛОЖЕНИЕ

о стандартной гарантийной поддержке

1. Общие положения

1.1. Компания Т-КОМ гарантирует отсутствие производственных дефектов и неисправностей оборудования, произошедших по его вине, и несет ответственность по гарантийным обязательствам в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.2. Все оборудование Т-КОМ, поставляемое клиентам, подлежит стандартной гарантийной поддержке. Стандартным сроком гарантийной поддержки является 1 календарный год с задокументированной даты передачи товара Покупателю. Для кабелей, сплиттеров, фильтров, аккумуляторов и батарей питания, а также прочих комплектующих срок гарантийной поддержки составляет 3 месяца.

2. Состав мероприятий стандартной гарантийной поддержки

В состав стандартной гарантийной поддержки оборудования Т-КОМ входят:

- 2.1. Информационная поддержка.
- 2.2. Техническая поддержка.
- 2.3. Гарантийный ремонт (или замена) оборудования.
- 2.4. Скачивание стандартных обновлений ПО.

3. Условия действия стандартной гарантийной поддержки

3.1. Т-КОМ не несет ответственности за совместимость Программного Обеспечения, поставляемого в комплекте с устройством, с любыми аппаратными или программными средствами, поставляемыми другими производителями, если иное не оговорено в прилагаемой к изделию Документации.

3.2. Ни при каких обстоятельствах Т-КОМ не несет ответственности за любые убытки, включая потерю данных, потерю прибыли и другие случайные, последовательные или косвенные убытки, возникшие вследствие некорректных действий по установке, сопровождению,

эксплуатации, либо связанные с производительностью, выходом из строя или временной неработоспособностью устройства.

3.3. Т-КОМ не несет ответственности по гарантии в случае, если произведенное им тестирование и/или анализ показали, что заявленный дефект в устройстве отсутствует, либо он возник вследствие нарушения правил инсталляции или условий эксплуатации, указанных в разделе 6 настоящего документа, а также любых действий, связанных с попытками добиться от устройства выполнения функций, не заявленных Производителем.

3.4. Гарантия не распространяется:

- на неисправности, возникшие в результате воздействия окружающей среды (дождь, снег, град, гроза и т.п.), наступления форс-мажорных обстоятельств (пожар, наводнение, землетрясение и др.) или влияния случайных внешних факторов (броски напряжения в электрической сети и пр.);
- на неисправности, вызванные нарушением правил транспортировки, хранения, эксплуатации или неправильной установкой;
- на неисправности, возникшие в результате перегрева устройства по причине запыленности или остановки или снижения производительности вентиляторов охлаждения в результате их запыления или загрязнения;
- на неисправности, вызванные ремонтом или модификацией оборудования лицами, не уполномоченными на это Т-КОМ;
- на неисправности, возникшие в результате использования программного обеспечения, не утвержденного Т-КОМ и не опубликованного на официальном сайте Т-КОМ;
- на повреждения, вызванные попаданием внутрь оборудования посторонних предметов, веществ, жидкостей, насекомых и т.д.;
- на оборудование, имеющее внешние дефекты (явные механические повреждения, трещины, сколы на корпусе или внутри устройства, сломанные антенны и контакты разъемов);
- в случае обнаружения следов механических и термических повреждений компонентов на платах;
- на оборудование, имеющее повреждение фирменных гарантийных пломб (стикеров) снаружи или внутри корпуса;
- на оборудование, серийный номер которого не читается, поврежден или имеются следы переклейки серийного номера или других наклеек;
- на восстановление паролей. Восстановление паролей выполняется только в сервисном центре Т-КОМ (услуга платная – см.раздел 5 «Расширенная поддержка»).

4. Порядок реализации мероприятий стандартной гарантийной поддержки

4.1. Информационная поддержка предоставляется компанией Т-КОМ в круглосуточном режиме посредством справочных материалов, размещенных на сайте компании, а также круглосуточной горячей линии информационной поддержки (email и телефон). Благодаря этому сервису клиент может получить стандартные консультации по продуктовой линейке, заявить о неисправности оборудования, оставить жалобы и предложения. Время реагирования составляет от 1 минуты до 1 часа в зависимости от загрузки операторов.

4.2. Техническая поддержка реализуется в режиме 24/7 (предоставление доступа к информационному portalу Технической поддержки производителя, консультация по телефонной связи и/или электронной почте Покупателя). Удаленная, а также выездная работа по диагностике и конфигурированию оборудования специалистами стандартной технической поддержки не производится - этот вид работ производится при заключении сервисных контрактов расширенной сервисной поддержки – см. раздел 5. Время реагирования оператора составляет от 1 минуты до 1 часа в зависимости от загрузки операторов.

4.3. Стандартный гарантийный ремонт оборудования реализуется следующим образом:

- Т-КОМ обязуется обеспечить ремонт или замену Оборудования (по решению Т-КОМ в случае, если ремонт невозможен) в срок не более 45 (сорока пяти) календарных дней с даты получения неисправного Оборудования от Покупателя для проведения диагностики и последующего ремонта.
- Оборудование должно быть возвращено Покупателю из ремонта в срок не более 45 (сорока пяти) календарных дней с даты получения Т-КОМ неисправного Оборудования. Перед передачей Оборудования Покупателю, Оборудование должно быть проверено Т-КОМ на соответствие заявленной функциональности в целях предупреждения ситуации повторной отправки в ремонт и непроизводительного расхода номенклатуры ЗИП.
- Гарантийный срок продлевается на время, в течение которого Оборудование не могло быть использовано из-за обнаруженных в нём критически важных недостатков, при условии, что Покупатель своевременно уведомит Т-КОМ о таких недостатках.
- Части оборудования, подверженные естественному износу, требующие замены или периодического обслуживания в течение срока службы Оборудования (в случае, если это явным образом отражено в эксплуатационной документации), подлежат периодическому обслуживанию или замене силами или за счет Покупателя. Выход из строя таких элементов по причине

просрочки обслуживания, запыления, загрязнения, не приводит к обязательствам Т-КОМ о гарантийном ремонте Оборудования.

- При выполнении требований по Гарантийному ремонту, обязательства и расходы по погрузке, транспортировке и страхованию Оборудования на период транспортировки:

А. от Адреса поставки до места проведения ремонта (Адреса отгрузки) – ложатся на Покупателя с последующей компенсацией Т-КОМ документально подтвержденных понесенных расходов Покупателя на погрузку, транспортировку и страхование Оборудования на период транспортировки по тарифам Почты РФ,

Б. от места проведения ремонта (Адреса отгрузки) до Адреса поставки – ложатся на Т-КОМ.

- В случае, если Т-КОМ будет определено, что неисправность Оборудования произошла при обстоятельствах, указанных в п.3.5., Оборудование не будет подлежать гарантийному обслуживанию и все расходы по его ремонту, доставке Оборудования между адресом Покупателя и Т-КОМ подлежат оплате Покупателем в соответствии с письменно согласованными Сторонами расценками в соответствии с выставленным Т-КОМ УПД в срок не позднее 40 (сорока) Рабочих дней с момента получения УПД.
- По взаимному согласию Т-КОМ и Покупателя по истечению срока гарантийного ремонта, а также в случаях в соответствии с п.3.5, возможно проведение негарантийного ремонта Оборудования на согласованных Сторонами в письменной форме условиях.

4.4. Скачивание стандартных обновлений ПО предоставляется компанией Т-КОМ в круглосуточном режиме посредством сайта компании. Благодаря этому сервису клиент может в круглосуточном режиме получить стандартные версии ПО оборудования.

5. Расширенная гарантийная поддержка

В случае необходимости, по дополнительному запросу Покупатель может получить расширенное сервисное обслуживание Т-КОМ. В состав услуг сервисных контрактов с расширенной гарантией входят следующие услуги:

- увеличенный срок гарантии – на дополнительные 1,2,3 года,
- ускоренный ремонт оборудования в сервисном центре (до 5/3/1 рабочего дня),
- ускоренная замена оборудования,
- выделенный сервисный менеджер,
- удаленная инженерная поддержка,
- выездная инженерная поддержка,
- выделенный инженер,

- доступ к сетевой лаборатории Т-КОМ,
- дополнительные услуги по негарантийному ремонту, переделке типа питания, проведению профилактических работ и проч.

6. Условия эксплуатации оборудования Т-КОМ

Условия эксплуатации оборудования Т-КОМ должны соответствовать ГОСТ 15150-69, ГОСТ В20.39.304-76 (в зависимости от исполнения устройства), и должны отвечать следующим требованиям:

6.1. Электропитание. Электропитание должно соответствовать параметрам электропитания, указанным на источнике питания или в инструкции пользователя для конкретного устройства. В случае необходимости должно быть установлено устройство бесперебойного питания. Для устройств со встроенным источником питания - это переменное напряжение 100-220 Вольт +/-10% и частотой 50-60 Гц. Для устройств с выносным адаптером питания - это, как правило, 220 Вольт 50-60 Гц. Перед началом эксплуатации устройства необходимо свериться с руководством по эксплуатации.

6.2. Заземление: Все устройства Т-КОМ имеющие встроенный блок питания должны быть заземлены путем подключения к специальным розеткам электропитания с заземлением или путем непосредственного заземления корпуса, если на нем предусмотрены специальные крепежные элементы. Должно быть выполнено заземление, а не зануление. Оборудование с выносными блоками питания и адаптерами также должно быть заземлено, если это предусмотрено конструкцией корпуса или вилки на шнуре питания.

6.3. Температура эксплуатации: 0 - +55 С. Внимание! Это температура окружающей среды в непосредственной близости устройства и внутри его корпуса. (Исключение – промышленные коммутаторы серии ТПК).

6.4. Температура хранения: -10 - +70 С.

6.5. Влажность: 10% - 90% без образования конденсата.

6.6. Размещение: Для вентиляции устройства необходимо оставить как минимум по 5 см. свободного пространства по бокам и со стороны задней панели устройства. При установке в телекоммуникационный шкаф или стойку должна быть обеспечена необходимая вентиляция. Для этого рекомендуется устанавливать в шкафу специальный блок вентиляторов. При настольной установке убедитесь, что поверхность, на которой размещается устройство достаточно надежное, плоское, способно выдержать вес устройства. Помещение, где размещаются устройства, не должны быть запыленными. В помещении, где размещается оборудование, не должно быть бытовых насекомых.

6.7. Обслуживание. Оборудование Т-КОМ необходимо обслуживать с периодичностью не менее одного раза в год с целью удаления из них пыли, что позволит оборудованию работать без сбоев в течении продолжительного времени.

6.8. Подключение интерфейсов. Оборудование Т-КОМ должно подключаться в строгом соответствии с назначением и типом установленных интерфейсов. Гарантия будет аннулирована, если устройство подключалось сетевыми или телефонными интерфейсами к "воздушной" линии и вышло из строя в результате воздействия высокого напряжения.

6.9. Запрещается размещать на устройствах посторонние предметы.

6.10. Оборудование Т-КОМ предназначается для использования в сетях провайдеров ISP, корпоративных, офисных и домашних сетях, построенных на основе принятых международных стандартов, таких как:

- EN 50173-1 Информационные технологии- структурированные кабельные системы. Часть 1: Общие требования и офисные помещения
- PrEN 50173-2 Информационные технологии- структурированные кабельные системы. Часть 2: Промышленные помещения.
- PrEN 50173-3 Информационные технологии- структурированные кабельные системы. Часть 3: Жилые и небольшие офисные помещения.
- EN 50174-1 Информационные технологии- Монтажные работы. Часть 1: Спецификации и гарантированное качество.
- EN 50174-2 Информационные технологии- Монтажные работы. Часть 2: Планирование монтажа и применение внутри зданий.
- PrEN 50174 Информационные технологии- Монтажные работы. Часть 3: Планирование монтажа и применение вне зданий.
- EN 50346 Информационные технологии- Монтажные работы. – Тестирование смонтированной системы.
- EN 50310 Уравнивание потенциалов и заземление в зданиях с оборудованием информационных технологий. Проекты стандартов PrEN 50173-2, PrEN 50173-3 и PrEN 50174-3.
- EN 50173-1 системный стандарт, который описывает структуру кабельной сети и выполнение требований. Стандарт описывает структуру кабельной сети, функциональные элементы, расстояния, параметры линии и канала и требования к комплектующим спецификациям.
- Pr EN 50173-2 системный стандарт, который описывает требования к кабельным сетям промышленных зданий.
- PrEN 50173-3 системный стандарт, который описывает требования к кабельным сетям жилых помещений и маленьких офисов.

- EN 50174-1 включает требования к спецификациям кабельных сетей и гарантии качества.
- EN 50174-2 включает требования и руководство для планирования монтажа и методы внутри зданий.
- PrEN 50174-3 включает требования, руководство и методы для планирования и монтажа сетей вне зданий.
- EN 50310 определяет баланс потенциала и заземление для кабельной сети и оборудования. В стандарте представлены методы организации баланса потенциала и заземления для защиты от помех.
- EN 50346 определяет требования по тестированию и методы. Стандарт основан на стандарте EN 61935-1.

6.11.Случаи выхода из строя или физической поломки гнезд RJ-45/RJ-11 на сетевых картах, коммутаторах и прочих устройствах по причине неправильно обжатого разъема RJ-45/RJ-11 являются негарантийным случаем. Разъем, у которого контактные площадки находятся по уровню выше уровня пластмассового корпуса, является неправильно обжатым.

7. Контакты

Контакты технической поддержки Т-КОМ –
Тел. (985) 297-00-34,
Email - support@t-kom.ru

Адреса сервисных центров -

г.Москва, Графский пер. 14/1, +7 (495) 744-0099,
г. Екатеринбург, ул. Чкалова, 8, этаж 6, +7 (343) 287-5875,
г. Красноярск, ул. Высотная – 4, оф.412, +7 (391) 2-913-249,
г. Ярославль, пр. Ленина, 44, 4 этаж, офис 408, +7 (4852) 73-8052,
г. Санкт-Петербург, ул. Кропоткина, 1, офис 7, 8, +7 (812) 995-54-56,
г. Новосибирск, ул. Плахотного, 27/1, офис 604, +7 (383) 355-4151,
г. Самара, ул. Советской Армии 180, стр.1, офис 505, +7 (846) 200-11-50,
г. Калининград, ул. Лёни Голикова, 22, +7 (4012) 355-285,
г. Кемерово, пр-т Кузнецкий, 17, каб. 514, +7 (3842) 45-20-68,
г. Пермь, ул. Ким, 77, офис 216, +7 (342) 265-82-21,
г. Уфа, ул. Революционная 96/4, офис 405, +7 (347) 286-56-03,
г. Ростов-на-Дону, ул. Б.Садовая, 150, офис 811, +7 (863) 263-30-17,
г. Хабаровск, ул. Карла Маркса, 166 А, 3 эт, офис 2, +7 (4212) 910-717.