

Гарантийные правила ИК ИНТЕС

ТЕРМИНЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛАХ

ИК ИНТЕС – ООО Инновационная компания «ИНТЕС».

Система - Программно-аппаратный комплекс, и др. системы и оборудование смонтированные и введенный в эксплуатацию ИК ИНТЕС на объекте.

Модуль – аппаратно-программная составляющая Системы.

Владелец - лицо, являющееся собственником Системы, или лицо, владеющее и использующее Систему на законном основании.

Лицензия - документ, содержащий в себе разрешение ИК ИНТЕС использовать смонтированную им Систему Владелцем.

Гарантийное обслуживание – выполнение, в соответствии с условиями заключенного договора, работ по устранению (исправлению) неисправностей Системы, признанных гарантийными, без взимания платы с Владельца.

Сервисный центр — сервисный центр ИК ИНТЕС.

Техническое обслуживание – перечень работ, проводимых Сервисным центром, для поддержания работоспособного состояния Системы в процессе эксплуатации (независимо от гарантийного обслуживания), путем периодического проведения работ по профилактике и контролю ее технического состояния.

Журнал – журнал регистрации работ по техническому обслуживанию и ремонту Системы, а также по технической поддержке программных средств Системы.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Гарантийные правила регулируют условия и порядок проведения ИК ИНТЕС гарантийного обслуживания Систем на территории Республики Беларусь.

1.2. Настоящие Правила действуют в соответствии с законодательством Республики Беларусь и регулируют отношения между Владельцем и ИК ИНТЕС в части проведения гарантийного обслуживания Системы.

1.3. Незнание Гарантийных правил или не ознакомление с ними не освобождает от обязательного соблюдения положений и условий настоящих Гарантийных правил.

2. УСЛОВИЯ ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

2.1. Гарантийному обслуживанию в соответствии с настоящими Правилами подлежат Системы, смонтированные ИК ИНТЕС на территории Республики Беларусь, при условии наличия необходимых лицензий и др. документов.

2.2. Обязательным условием, выполнения гарантийного обслуживания, является своевременное выполнение ежемесячного технического обслуживания Системы специалистами Сервисного центра. Состав, периодичность и содержание работ указываются в договоре на проведение технического обслуживания и ремонт, заключенных между Владелъцем и ИК ИНТЕС. В случае отказа Владелъца от заключения указанных договоров гарантийное обслуживание не производится.

2.3. Гарантийные обязательства распространяются на Систему в целом и на ее Модули.

2.4. Владелец вправе обратиться за проведением гарантийного обслуживания в течение общего срока гарантии, указанного в договоре поставки. Гарантийные сроки исчисляются со дня передачи Системы Владелъцу.

2.5. В случае последующей продажи или иного отчуждения Системы в течение гарантийного срока иному лицу, при условии согласия ИК ИНТЕС, течение гарантийных сроков не прерывается, и гарантийное обслуживание Системы производится в соответствии с настоящими Правилами.

2.6. Ремонтные, диагностические, регулировочные, наладочные и прочие работы с Системой, в том числе работы, выполняемые не в порядке гарантийного обслуживания, должны выполняться только силами специалистов Сервисного центра или других предприятий, уполномоченных ИК ИНТЕС.

О каждой плановой работе по техническому обслуживанию и технической поддержке должна быть сделана отметка в Журнале специалистом Сервисного центра.

2.7. Гарантийный срок на Модули, установленные в Систему при проведении гарантийного обслуживания, равен части общего гарантийного срока на Систему, не истекшей к моменту установки Модуля. Гарантийный срок на такой Модуль начинается со дня его установки, заканчивается в последний день общего гарантийного срока на Систему.

2.8. Гарантийные обязательства распространяются на программные средства Системы в части отказа программ от запуска, выдачи неправильных результатов, возникновение ошибок в процессе работы настроек.

2.9. Гарантия на оборудование покрывает оборудование поврежденное при производстве, либо вышедшее из строя в течение гарантийного срока (после заключения, что случай является гарантийным) и услуги рабочей силы для ремонта или замены. Для заключения по оборудованию Конечный пользователь за свой счет должен отправить неисправное оборудование в Сервисный центр ИК ИНТЕС (либо Производителю)

2.10. В случае отсутствия договора на техническое обслуживание при обращении конечного пользователя в ИК ИНТЕС по вопросам ошибок, некорректной работы, оптимизации и другим вопросам по работе Системы, а так же, по мнению конечного пользователя, предположительно гарантийным случаям, необходимо предоставить ИК ИНТЕС денежное обеспечение вызова специалиста (далее Обеспечение) в размере 5000000 бел. руб. Данное Обеспечение возвращается конечному пользователю, если вызов специалиста был гарантийным. В случае не гарантийного вызова Обеспечение не возвращается конечному пользователю, а засчитывается в счет оплаты приезда специалиста. При этом работы производимые специалистом оплачиваются и выполняются в последующем по отдельному договору либо акту.

Выезд специалиста осуществляется исключительно после получения Обеспечения на расчетный счет ИК ИНТЕС.

3. ОТКАЗ ОТ ПРОВЕДЕНИЯ ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ. НЕИСПРАВНОСТИ, НЕ ПОДЛЕЖАЩИЕ УСТРАНЕНИЮ В ПОРЯДКЕ ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

3.1. Право на гарантийное обслуживание утрачивается в случаях, если:

3.1.1. Нарушена пломба (стикер) ИК ИНТЕС, гарантийная печать, гарантийная наклейка или серийный номер удалены, исправлены или повреждены, или установлено другое постороннее вмешательство в Модули Системы.

3.1.2. Владелец после обнаружения неисправности не обратился в Сервисный Центр и/или продолжил эксплуатацию Системы, что повлекло ухудшение работоспособности Системы.

3.1.3. Владелец не предоставил доступ к Системе по первому письменному требованию Сервисного центра для немедленного устранения неисправности.

3.1.4. По вине Владельца работы по плановому техническому обслуживанию проводились несвоевременно, с превышением установленного календарного срока, указанного в договорах на техническое обслуживание, а также, если работы выполнялись предприятием, неуполномоченным ИК ИНТЕС. Это же касается и других ремонтных, диагностических, наладочных, регулировочных и прочих работ с Системой, в том числе работ, выполняемых не в рамках гарантийного обслуживания.

3.1.5. В Системе установлены Модули, не разрешенные ИК ИНТЕС для установки в составе Системы.

3.1.6. В принципиальную схему Системы, в том числе в его аппаратную или программную часть внесены не согласованные с ИК ИНТЕС изменения (например, установка дополнительного оборудования или программного обеспечения, изменения программного кода или настроек и др.).

3.1.7. Владелец не выполнил требования, изложенные в комплекте документации и переданные Владельцу, по эксплуатации, техническому обслуживанию и уходу за Системой и ее Модулями (например, нарушена периодичность и порядок проведения планового технического обслуживания Системы, применены материалы, отличные от рекомендованных ИК ИНТЕС, и т.д.).

3.1.8. Система или ее Модули использовались не по назначению.

3.1.9. Система эксплуатировалась неаттестованным ИК ИНТЕС персоналом.

3.1.10. Система подвергалась ремонту специалистами, не уполномоченными ИК ИНТЕС.

3.1.11. Возникновение неисправности (снижение работоспособности) Системы или ее Модулей явились следствием:

- неправильной эксплуатации, транспортировки, хранения оборудования (короткие замыкания, механические, электрические, химические или термические повреждения. Например: вмятины, царапины, сколы, трещины, выгоревшие, сломанные элементы, следы ударов, замкнутые контакты и др.);

- попадания внутрь оборудования посторонних жидкостей, веществ, предметов, в том числе насекомых;

- загрязнения пылью, грязью, следами жизнедеятельности насекомых или животных, вследствие недостаточного ухода за Модулями Системы;

- изменения программного кода, настроек, удаления, перемещения или переименования папок, необходимых для работоспособности Системы и других вмешательств в программные средства Системы, несанкционированных ИК ИНТЕС;

- неправильной установки, подключения или настройки Системы, включая повреждения, вызванные подключением к источникам питания, не соответствующим стандартам параметров питающих телекоммуникационных кабельных сетей и других подобных внешних факторов;

- использования программных средств Системы не в соответствии с инструкцией по эксплуатации;

- повреждения вызваны использованием нестандартных и (или) некачественных расходных материалов, принадлежностей, запчастей, элементов питания, или носителей информации различных типов;

- повреждения в результате действия компьютерных вирусов;

- противоправного действия третьих лиц;

- действия непреодолимых сил, бытовыми факторами и др.

3.1.12. Владелец обратился за проведением гарантийного обслуживания после окончания гарантийного срока.

3.1.13. В иных случаях, предусмотренных настоящими Правилами.

3.2. Гарантийные обязательства по бесплатному устранению неисправностей не распространяются:

3.2.1. На детали, подверженные отчетливо выраженному эксплуатационному износу, на расходные материалы, на узлы и детали, имеющие ограниченный срок службы.

3.2.2. На дополнительные принадлежности, которые могут идти с Модулем а именно: чехлы, ремни, монтажные приспособления, инструменты и т.д.

3.2.3. На документацию и носители информации различных типов (CD, DVD, USB накопителей, карт памяти и т.д.)

3.2.4. На соединительные кабели, переходники, антенны, микрофоны, пульта дистанционного управления, наушники, элементы питания (батарейки) и т.п.

3.2.5. На бесплатное оборудование и аксессуары.

3.2.6. На неисправности, являющиеся следствием естественного износа с учетом условий и интенсивности эксплуатации Системы. Понятие «естественный износ» не поддается точному определению, т.к. различные условия эксплуатации Системы приводят к различным проявлениям неисправностей и нарушениям в работе. Поэтому применяются следующие правила:

- неисправности по несомненной вине производства устраняются в порядке гарантийного обслуживания;
- неисправности вследствие отчетливо выраженного износа не подлежат устранению в порядке гарантийного обслуживания;
- неисправности неясного происхождения могут быть устранены по гарантии, если с момента ввода Системы в эксплуатацию прошло не более 6 месяцев.

3.3. Не выполняются в порядке гарантийного обслуживания следующие работы:

3.3.1. Работы по плановому техническому обслуживанию и технической поддержке.

3.3.2. Работы по устранению шумов, не герметичностей, а также регулировочные, наладочные работы.

3.3.3. Диагностические работы по определению производительности Системы, сопряженности работы Модулей и иные работы, предусмотренные настоящими Правилами.

4. ПОРЯДОК ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

4.1. При обнаружении в Системе неисправности, которая в соответствии с настоящими Правилами подлежит устранению в порядке гарантийного обслуживания, Владелец обязан незамедлительно обратиться в Сервисный центр с просьбой о проведении гарантийного обслуживания, прекратив при этом дальнейшую эксплуатацию Системы для предотвращения ухудшения работоспособности Системы и усугубления неисправности.

4.2. Дата и время планового технического, гарантийного обслуживания Системы предварительно согласовываются Владельцем и Сервисным центром.

В случае отсутствия предварительного согласования Сервисный Центр вправе сообщить Владельцу дату и время его проведения.

4.3. При обращении за проведением гарантийного обслуживания, а также технического обслуживания, Владелец обязан предоставить Сервисному центру Журнал. При отсутствии Журнала, а также при отсутствии даты передачи Системы Владельцу и/или отметок и подписей специалистов Сервисного центра о прохождении планового технического обслуживания претензии на предоставление гарантийного обслуживания неправомерны.

4.4. При обращении за проведением гарантийного обслуживания Владелец обязан в заявке установленной формы (далее — «заявка») письменно указать претензии к работе или состоянию Системы. Устранение неисправностей, не указанных в заявке, не производится.

4.5. Сервисный центр самостоятельно с учетом технологии ремонта, применяемой ИК ИНТЕС, избирает способ устранения неисправности в порядке гарантийного обслуживания (замена или ремонт). Замена Модуля производится в случае невозможности устранения неисправности путем

ремонтных, регулировочных и иных аналогичных работ, если иное не предусмотрено технологией ремонта, применяемой ИК ИНТЕС.

4.6. Если вследствие устранения неисправности в рамках гарантийного обслуживания возникает необходимость проведения дополнительного технического обслуживания, то работы по такому дополнительному техническому обслуживанию проводятся Сервисным центром без оплаты Владелец работ и расходных материалов, необходимых для выполнения таких работ. Состав и объем работ по такому дополнительному техническому обслуживанию устанавливаются ИК ИНТЕС.

4.7. Если вследствие неисправности, подлежащей устранению в порядке гарантийного обслуживания, Система или один из ее Модулей временно не может эксплуатироваться, Владелец обязан по требованию Сервисного центра оставить их на территории Сервисного центра для выполнения соответствующих работ. Срок выполнения работ устанавливается Сервисным центром с учетом времени, необходимого для их выполнения, и иных обстоятельств.

4.8. На детали, отсутствующие на складе Сервисного центра и необходимые для выполнения гарантийного обслуживания, Сервисный центр производит заказ у производителя в порядке и в сроки, установленные производителем. Сервисный центр информирует Владельца о сроке поставки деталей, который не может превышать 12 (двенадцать) календарных недель со дня обращения Владельца. При этом, Сервисный центр вправе письменно согласовать с Владельцем указанный срок, а также срок выполнения гарантийного обслуживания с учетом срока поставки.

5. ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ И СОПРОВОЖДЕНИЕ СИСТЕМЫ

5.1. Техническое обслуживание проводится с целью поддержания работоспособного состояния Системы, путем периодического проведения перечня мероприятий по Регламенту №1, Регламенту №2 и выполнения дополнительных работ.

5.2. Периодичность проведения Регламентов устанавливается согласно нормативно-технической документации и указывается в соответствующем приложении к Договору на техническое обслуживание и ремонт. Дополнительные работы и сроки их проведения согласовываются с Владельцем дополнительно.

5.3. Регламент № 1 включает в себя выполнение работ по внешнему осмотру и проверке работоспособности Модулей, соединительных линий, шлейфов, а также проверку работоспособности Системы в целом.

5.3.1. Внешний осмотр - контроль технического состояния (работоспособно - неработоспособно, исправно - неисправно) визуально и, в случае необходимости, используя средства контроля и измерительные приборы, номенклатура которых установлена соответствующей документацией.

В общем случае внешний осмотр включает:

- проверку наличия механических и др. повреждений, загрязнений;
- проверку состояния лакокрасочного покрытия;
- проверку прочности крепления, внешних соединений, наличие пломб (стикеров);
- проверку состояния и положения органов управления;

- проверку состояния световой индикации;
- проверку технических характеристик (чтение-запись информационных носителей, надежность транзакций, достоверность сигналов считывания, управляющих сигналов, видеосигналов, величины напряжений, полей датчиков движения, параметров видеозаписи и т.д.);

- проверку наличия информационных надписей и т.д.

5.3.2. Проверка работоспособности - определение технического состояния путем контроля выполнения целевых функций по назначению Модулями и Системой в целом.

В общем случае проверка работоспособности включает:

- проверку функционирования Системы и Модулей в рабочем и дежурном режиме;
- проверку срабатывания исполнительных устройств Системы (турникеты, шлагбаумы, защелки, датчики движения, клапаны и т.п.);
- проверку состояния источников питания (степень разряженности аккумуляторных батарей, напряжение вторичного электропитания и т.п.);

5.4. Регламент № 2 включает в себя выполнение работ по Регламенту 1, а также профилактические работы и, при необходимости, текущий ремонт.

Профилактические работы - работы планово-предупредительного характера для поддержания Системы в работоспособном состоянии.

В общем случае профилактические работы включают:

- проверку и чистку наружных поверхностей, оптических элементов (объективы видеокамер, защитные стекла термокожухов, оптические и ИК датчики, прожекторы, подсветки и т.п.);
- проверку технического состояния внутреннего монтажа (внутренних поверхностей), при необходимости, чистку, протирку, смазку;
- создание резервных копий баз данных;
- выдача технических рекомендаций для совершенствования Системы и обеспечения ее надежной работоспособности и т.д.

5.5. Под сопровождением, в рамках договора на техническое обслуживание, понимается выполнение информационной поддержки, оказание консультаций и выполнение дополнительных работ.

5.5.1. Информационная поддержка включает:

- сбор и анализ проблем, возникающих при эксплуатации Системы Владелецem;
- консультации в режиме «горячей линии» обученных сотрудников Владельца по вопросам оперативного использования Системы, устранения ошибок и неверных действий пользователей;
- предоставление рекомендаций, направленных на предупреждение экстренных ситуаций, усиление эффективности и надежности работы Системы;
- своевременное информирование о необходимости замены или обновления оборудования, обеспечивающего работу Системы.

5.5.2. Дополнительные работы:

- удаленное администрирование Системы;
- модернизация и развитие Системы;
- прочие работы по согласованию сторон в рамках договора на техническое обслуживание и ремонт.

6. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Консультации оказываются:

- По электронной почте: office@intes.by.
- По телефонам «горячей линии»:

В центральном офисе ИК ИНТЕС: 220068, г. Минск, ул. Карастояновой, 32-208

Тел.: 2-901-901, тел./факс: 2-901-295

В Сервисном Центре: 220068, г. Минск, ул. Карастояновой, д. 32 офис 208

Тел.: 2-901-901, тел./факс: 2-901-295

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие Гарантийные правила утверждены приказом ООО «Интеллектуальные Технологии и Системы» № 4 от 26.02.2009г. и вступили в действие с 01.03.2009г.

Все изменения и дополнения настоящих Гарантийных правил вносятся в рабочем порядке без утверждения приказом.