

Поддержка пользователей СИСТЕМАИКС

01. Гарантийное обслуживание
02. Сервисная поддержка пользователей

Фарид Залялетдинов

Руководитель разработок и внедрения СИСТЕМАИКС



Гарантийное обслуживание

01. Гарантийное обслуживание

Наша **гарантия распространяется на все комплектующие**, серверы, коммутаторы и системы хранения. Если случай признается гарантийным, мы заменим илиотремонтируем неисправное оборудование.



Гарантийное обслуживание

Пошаговая инструкция гарантийного и негарантийного ремонта

Как сдать оборудование в ремонт по гарантии

Шаг 1. Оформите заявку в техническую поддержку до отправки оборудования. Укажите:

- серийный номер;
- описание проблемы;
- контакты и обратный адрес.

Шаг 2. После проверки инженером заполните извещение на ремонт.

Шаг 3. Подготовьте оборудование к отправке:

- распечатайте и заполните извещение;
- заверьте его печатью (для юрлиц) и подписью.

Шаг 4 Упакуйте и сфотографируйте устройство

- в случае возврата оборудования – упакуйте передаваемое оборудование в коробку и визуально зафиксируйте его состояние;
- при возврате неисправной комплектующей, полученной по гарантии взамен сломанной - поместите неисправный в упаковку от подменного компонента, опечатайте ее и зафиксируйте визуальное состояние.

Шаг 5. Отправьте оборудование по указанию специалиста
Доставка в сервис и обратная пересылка — за счёт производителя.

Негарантийный ремонт

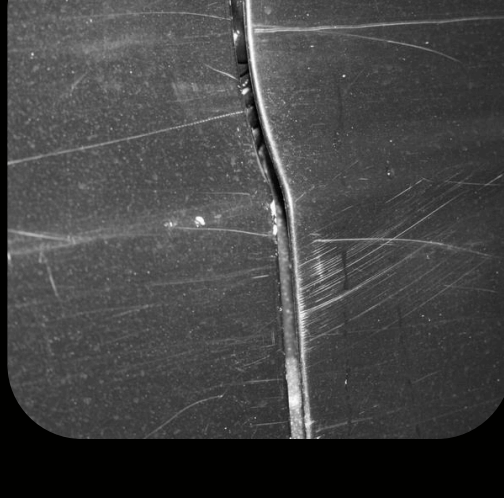
Порядок действий тот же, но все расходы включая доставку, диагностику, ремонт, закупку компонентов и возврат - несёт пользователь.



Гарантийное обслуживание

Гарантия не распространяется в случаях:

- Истечения гарантийного срока;
- Самостоятельного ремонта пользователем (включая замену встроенных элементов, например, предохранителей);
- Нарушения правил транспортировки, хранения, эксплуатации, указанных в инструкции;
- Наличия механических повреждений (трещины, сколы, поломанные антенны, разъемы и т. д.);
- Воздействия внешних факторов (погодные условия, форс-мажор, перепады напряжения);
- Попадания внутрь устройства посторонних предметов, жидкостей, насекомых;
- Обнаружения следов перегрева, механических повреждений плат.



Сервисная поддержка пользователей

02. Сервисная поддержка пользователей

Для клиентов, которым важна **скорость и расширенный пакет опций** по сервисному обслуживанию СИСТЕМАИКС предлагает расширенные тарифы по настройке, ремонту, восстановлению и замене оборудования.

Расширенный и премиальные тарифы предусматривают дистанционную помощь через удалённое подключение или с выездом на объект.

Если оборудование вышло из строя полностью — мы заменим его по условиям вашего тарифа. Сеть региональных представительств гарантирует **качественный сервис по всей России**.

Выбирайте надёжность — выбирайте премиальное обслуживание!

Сервисная поддержка пользователей

Преимущества технической поддержки

Быстрая обратная связь

Работаем по всей России

Продление гарантии

NBD

Выезд инженера

Сервисная поддержка пользователей

Тарифы

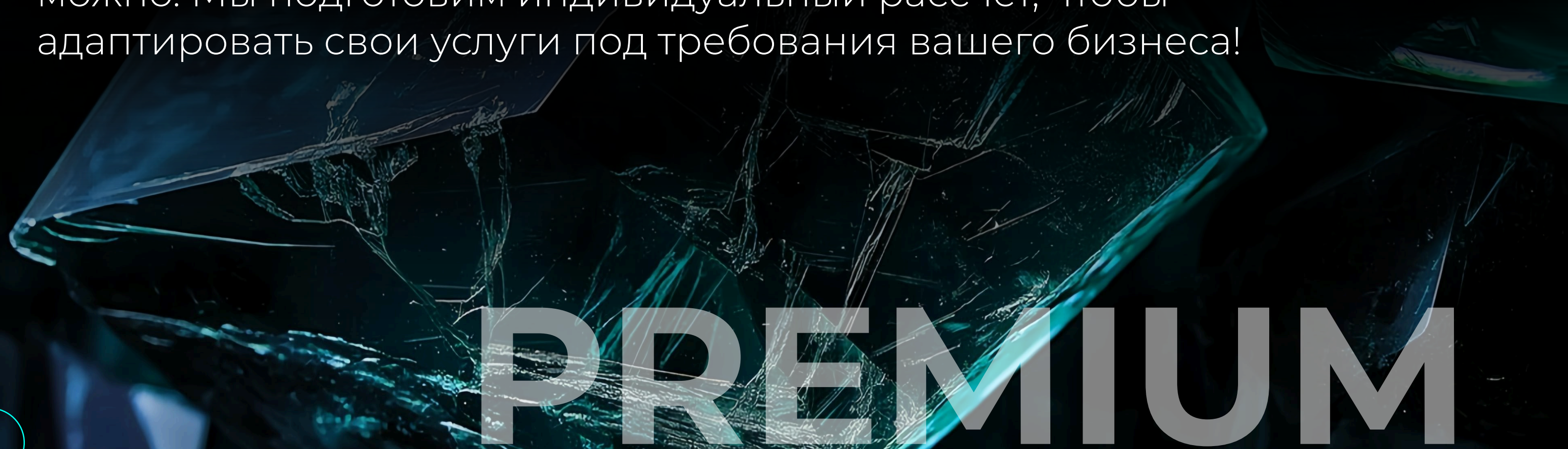
Гарантийный срок оборудования указан в гарантийном талоне, также на сайте x-system.ru в карточке товара.

Бронзовый	Серебряный	Золотой
Режим поддержки 8/5	Режим поддержки 8/5	Режим поддержки 24/7
Время реакции до 8 часов	Время реакции до 4 часов	Время реакции до 2 часов
до 2 часов время реакции на критический инцидент	До 1 часов время реакции на критический инцидент	До 30 минут время реакции на критический инцидент
Бесплатная консультация специалиста по почте	Бесплатная консультация специалиста по почте и телефону горячей линии	Бесплатная консультация специалиста по почте и телефону горячей линии
Помощь в устранении инцидента удаленно	Реакция NBD	Выезд инженера на территорию заказчика
Срок замены неисправного оборудования на гарантии	Возможность увеличить гарантийный срок оборудования	Реакция NBD
		Возможность увеличить гарантийный срок оборудования

ПОДДЕРЖКА

Индивидуальные условия

Выйти за пределы тарифных планов и забыть про ограничения можно. Мы подготовим индивидуальный расчет, чтобы адаптировать свои услуги под требования вашего бизнеса!



Открыты для новых проектов

Телефон

8 (800) 350-80-54

E-mail

info@tera-trade.ru

Web

x-system.ru

tera-trade.ru

