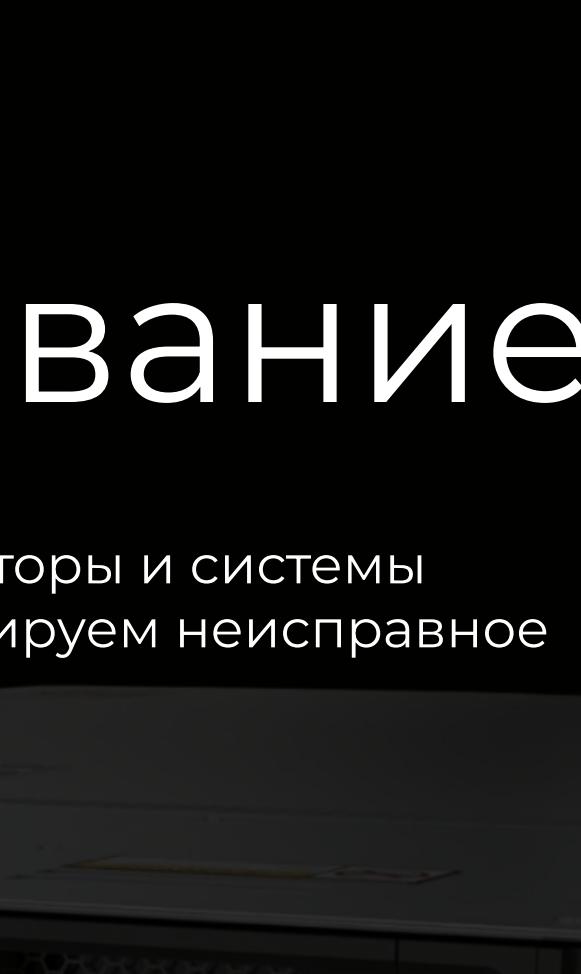


Поддержка пользователей СИСТЕМАИКС

- Гарантийное обслуживание
- Сервисная поддержка пользователей

Фарид Залялетдинов

Руководитель разработок
и внедрения СИСТЕМАИКС

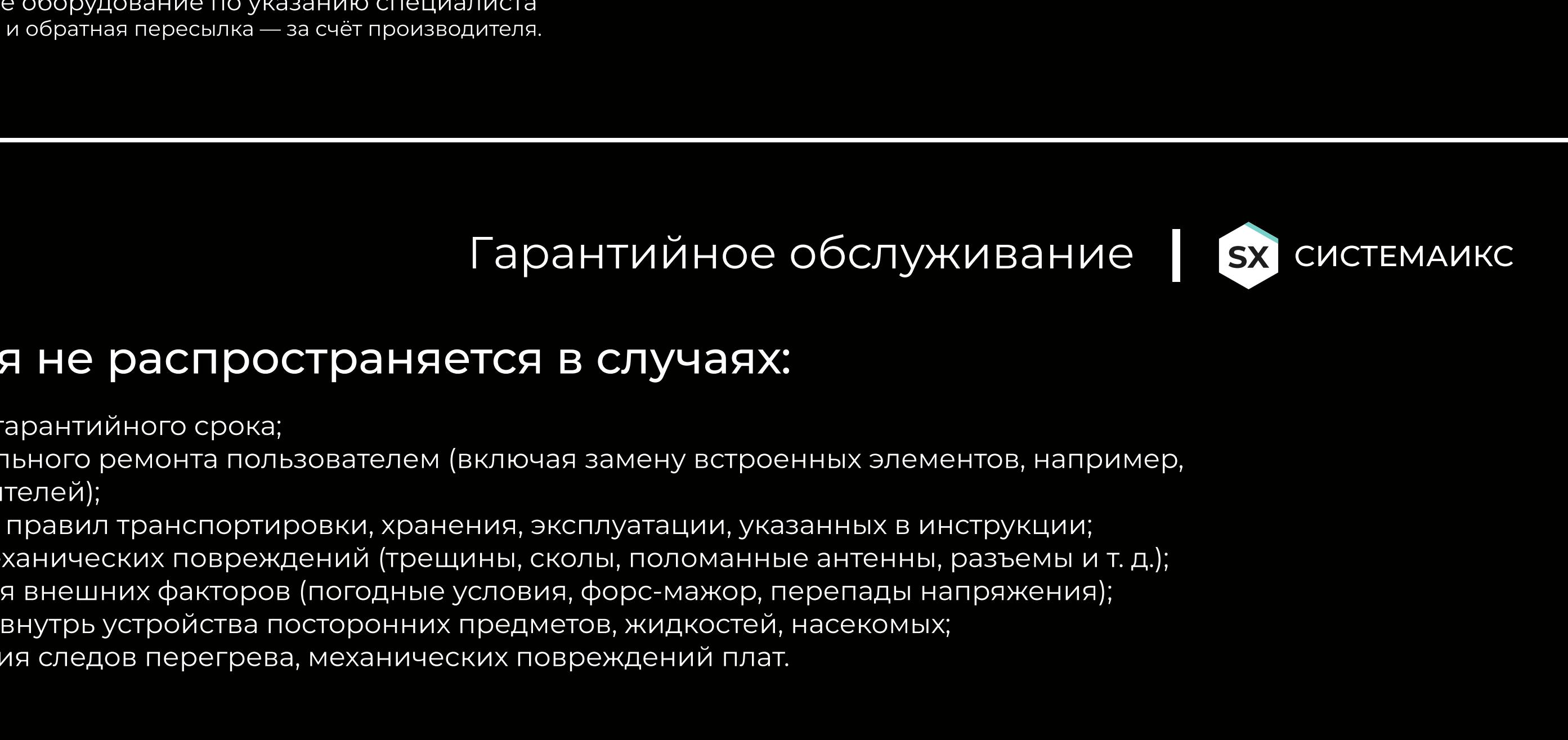


Гарантийное обслуживание | SX СИСТЕМАИКС

01.

Гарантийное обслуживание

Наша [гарантия распространяется на все комплектующие](#), серверы, коммутаторы и системы хранения. Если случай признается гарантийным, мы заменим или отремонтируем неисправное оборудование.



Гарантийное обслуживание | SX СИСТЕМАИКС

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:

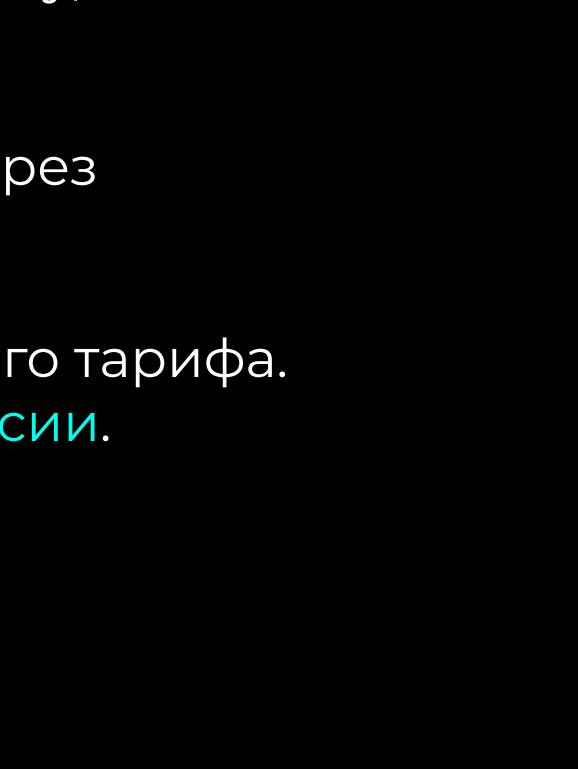
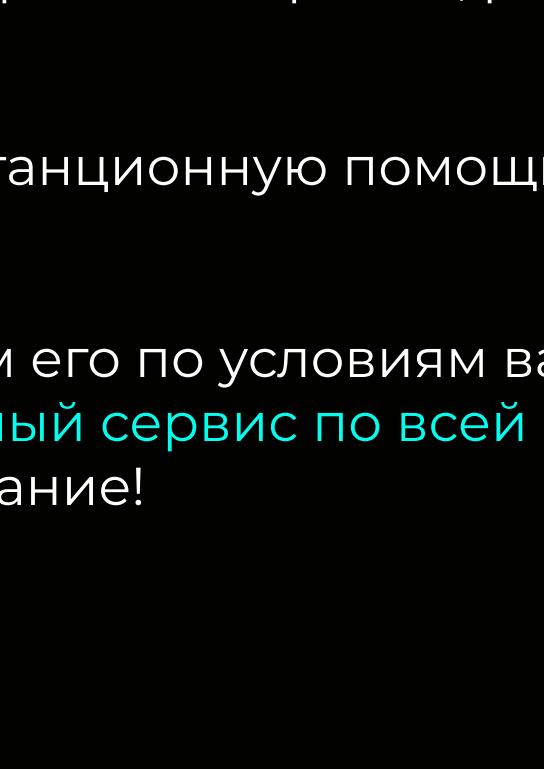
- распечатайте и заполните извещение;
- заверьте его печатью (для юрлиц) и подписью.

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

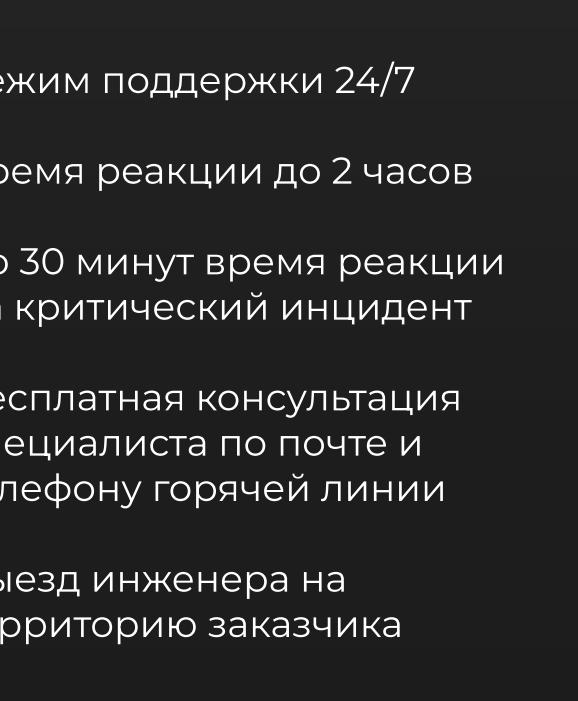
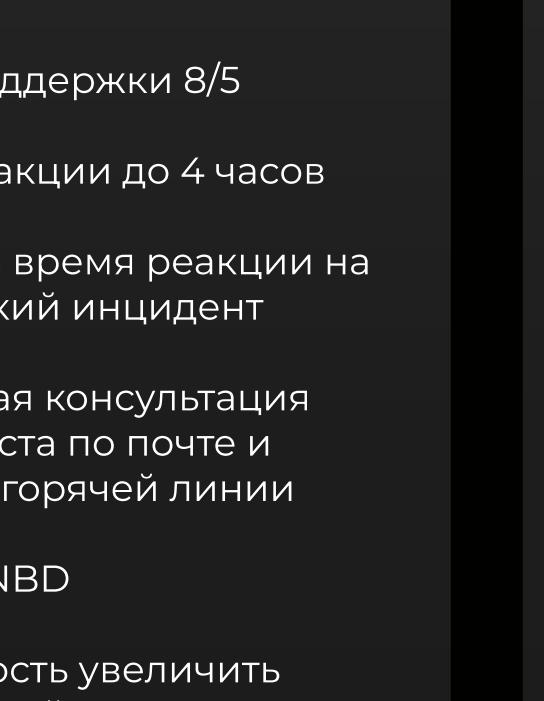
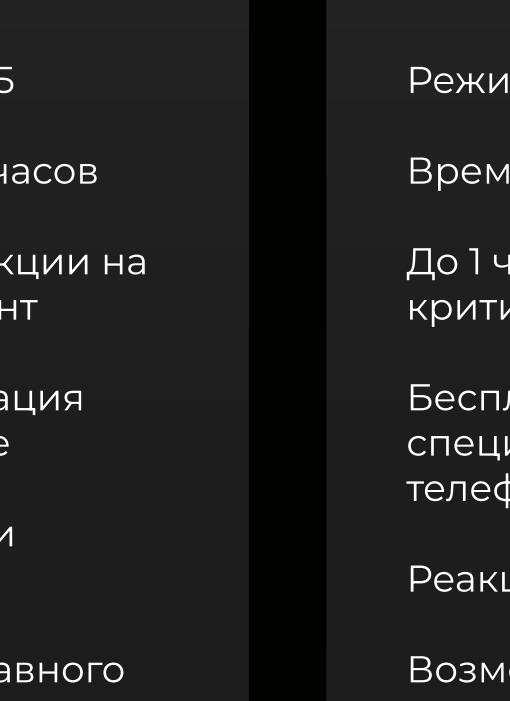
Доставка в сервис и обратная пересылка — за счёт производителя.



Гарантийное обслуживание | SX СИСТЕМАИКС

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, разъёмы 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 | SX СИСТЕМАИКС

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

Быстрая обратная связь

Работаем по всей России

Продление гарантии

NBD

Выезд инженера

Индивидуальные условия

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

PREMIUM

Тарифы

Бронзовый

Режим поддержки 8/5

Время реакции до 8 часов

до 2 часов время реакции на критический инцидент

Бесплатная консультация специалиста по почте

Помощь в устранении инцидента удаленно

Срок замены неисправного оборудования на гарантии

Серебряный

Режим поддержки 8/5

Время реакции до 4 часов

до 1 часов время реакции на критический инцидент

Бесплатная консультация специалиста по почте и телефону горячей линии

Реакция NBD

Возможность увеличить гарантийный срок оборудования

Золотой

Режим поддержки 24/7

Время реакции до 2 часов

до 30 минут время реакции на критический инцидент

Бесплатная консультация специалиста по почте и телефону горячей линии

Выезд инженера на территорию заказчика

Реакция NBD

Возможность увеличить гарантийный срок оборудования

Телефон

8 (800) 350-80-54

E-mail

info@tera-trade.ru

Web

x-system.ru

tera-trade.ru

6

ПОДДЕРЖКА | SX СИСТЕМАИКС

Открыты для новых проектов

TERA | SX СИСТЕМАИКС

Телефон

8 (800) 350-80-54

E-mail

info@tera-trade.ru

Web

x-system.ru

tera-trade.ru

6

Индивидуальные условия

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

PREMIUM

Тарифы

Бронзовый

Режим поддержки 8/5

Время реакции до 8 часов

до 2 часов время реакции на критический инцидент

Бесплатная консультация специалиста по почте

Помощь в устранении инцидента удаленно

Срок замены неисправного оборудования на гарантии

Серебряный

Режим поддержки 8/5

Время реакции до 4 часов

до 1 часов время реакции на критический инцидент

Бесплатная консультация специалиста по почте и телефону горячей линии

Реакция NBD

Возможность увеличить гарантийный срок оборудования

Золотой

Режим поддержки 24/7

Время реакции до 2 часов

до 30 минут время реакции на критический инцидент

Бесплатная консультация специалиста по почте и телефону горячей линии

Выезд инженера на территорию заказчика

Реакция NBD

Возможность увеличить гарантийный срок оборудования

Телефон

8 (800) 350-80-54

E-mail

info@tera-trade.ru

Web

x-system.ru

tera-trade.ru

6

Индивидуальные условия

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

PREMIUM

Тарифы

Бронзовый

Режим поддержки 8/5

Время реакции до 8 часов

до 2 часов время реакции на критический инцидент

Бесплатная консультация специалиста по почте

Помощь в устранении инцидента удаленно

Срок замены неисправного оборудования на гарантии

Серебряный

Режим поддержки 8/5

Время реакции до 4 часов

до 1 часов время реакции на критический инцидент

Бесплатная консультация специалиста по почте и телефону горячей линии

Реакция NBD

Возможность увеличить гарантийный срок оборудования

Золотой

Режим поддержки 24/7

Время реакции до 2 часов

до 30 минут время реакции на критический инцидент

Бесплатная консультация специалиста по почте и телефону горячей линии

Выезд инженера на территорию заказчика

Реакция NBD

Возможность увеличить гарантийный срок оборудования

Телефон

8 (800) 350-80-54

E-mail

info@tera-trade.ru

Web

x-system.ru