

Общество с ограниченной ответственностью НАГТЕХ  
(ООО “НАГТЕХ”)

Регламент предоставления технической поддержки, гарантийного и пост-  
гарантийного обслуживания ООО НАГТЕХ

г. Екатеринбург

2021 г.

## **1. Термины и Определения**

1.1. Производитель – Общество с ограниченной ответственностью «НАГТЕХ»

1.2. Заказчик – юридическое лицо, заинтересованное в получении услуг по технической поддержке от Производителя.

1.3. Оборудование – аппаратные продукты, изготовленные Производителем.

1.4. Техническая поддержка – оказание консультативной помощи Производителем в решении технических проблем, связанных с эксплуатацией Оборудования Заказчика, в том числе, предоставление ответов на вопросы, связанные с некорректной работой ПО, а также выпуск новых версий ПО. Техническая поддержка НЕ предусматривает услуги по настройке и обновлению ПО Оборудования Заказчика.

1.5. Сервисный центр - структурное подразделение Производителя или юридическое лицо, с которым Производителем заключен договор об оказании услуг по гарантийному и постгарантийному обслуживанию Оборудования.

1.6. Обращение – сообщение Заказчика о неисправности или наличии технических проблем или вопросов, связанных с эксплуатацией Оборудования.

1.7. Help Desk - информационная система, предназначенная для регистрации и обработки Обращений Заказчиков по Оборудованию, расположенная в сети Интернет по адресу <https://support.nagtech.ru/>.

1.8. Гарантийное обслуживание - безвозмездное устранение неисправностей Оборудования путем диагностики, настройки и ремонта его составных частей или Оборудования в целом в течение гарантийного срока, либо замену на аналогичные отремонтированные при соблюдении пользователем условий гарантии и правил эксплуатации Оборудования.

1.9. Постгарантийное обслуживание - возмездное устранение неисправностей Оборудования путем диагностики, настройки и ремонта его составных частей или Оборудования в целом после окончания гарантийного срока.

## **2. Общие положения**

Право на получение технической поддержки действует в течение всего гарантийного срока на Оборудование и может быть продлено путем заключения дополнительного договора на оказание услуг по технической

поддержке.

Работа с обращениями пользователей по вопросам Технической поддержки, Гарантийного и Постгарантийного обслуживания осуществляется в Help Desk ООО «НАГТЕХ» (<https://support.nagtech.ru>).

Услуги Технической поддержки, Гарантийного и Постгарантийного обслуживания оказываются в рабочие дни согласно Производственному календарю РФ с 09-00 до 18-00 по местному времени г. Екатеринбург (МСК+2).

### **3. Порядок регистрации пользователей в Help Desk**

Для регистрации в Help Desk необходимо отправить письмо на адрес [support@nagtech.ru](mailto:support@nagtech.ru), в ответ придет письмо с логином и паролем для входа в Help Desk.

Вход осуществляется по адресу <https://support.nagtech.ru/login>.

### **4. Порядок обработки обращений в Help Desk**

#### **4.1 Открытие нового обращения**

При подаче Обращения в Help Desk необходимо придерживается правила – одному Обращению соответствует одна проблема, для четкой идентификации проблемы при выполнении. В случае возникновения при выполнении запроса новых вопросов или проблем, по ним открываются новые Обращения.

Для открытия нового обращение необходимо создать новую задачу через интерфейс <https://support.nagtech.ru> с описанием проблемы, а также указанием полного названия модели и серийного номера оборудования.

Новому обращению присваивается статус “Уточнение данных” и оно назначается на администратора Help Desk.

Не позднее 24 рабочих часов после регистрации нового Обращения, администратор Help Desk должен проверить полноту предоставленных данных об оборудовании и срок действия гарантии на Оборудование указанное в Обращении.

В случае отсутствия в Обращении данных, позволяющих однозначно идентифицировать Оборудование, администратор Help Desk переводит Обращение на Заказчика с запросом уточнения данных.

В случае подтверждения гарантийного срока на Оборудование указанное в

Обращении, администратор Help Desk переводит Обращение на инженера технической поддержки со сменой статуса с “Уточнение данных” на “В работе”. В противном случае администратор сообщает Заказчику о том, что срок действия гарантии на оборудование истек, и сообщает информацию об Обращении в отдел продаж Производителя. Дальнейшая работа по Обращению производится только после подтверждения от отдела продаж Производителя.

## **4.2 Порядок обработки обращений**

4.2.1 После назначения Обращения, инженер технической поддержки в течении 24 рабочих часов должен обработать обращение и дать ответ. Ответ может содержать :

- A. Запрос дополнительной информации от клиента для уточнения проблемы;
- B. Выдача рекомендаций по устранению проблемы;
- C. Информацию о необходимости проведения дополнительного исследования проблемы (воспроизведение на стенде, запрос разработчикам, и.т.п.) со стороны Производителя, с указанием ориентировочного срока ответа;
- D. Сообщение о необходимости отправки Оборудования в адрес авторизованного сервисного центра для осуществления гарантийного обслуживания.

4.2.2 В случаях А и В, после получения ответа от Заказчика, обращение обрабатывается инженером технической поддержки в соответствии с п.4.2.1.

В случае С у Обращения изменяется статус на “В ожидании” на срок указанный в Обращении. После истечение срока оно переводится в статус “В работе” и обрабатывается в соответствии с п.4.2.1.

В случае D, после подтверждения Заказчиком отправки Оборудования в сервисный центр, обращение переводится в статус “Оборудование ожидается в СЦ”, до получения информации от сервисного центра об отправке отремонтированного оборудования Заказчику. После чего Обращение переводится в статус “В работе” с информацией об отправке оборудования, и запросом на подтверждение решения проблемы у клиента.

Обращение закрывается в случае подтверждения клиентом её решения либо отсутствия ответа от клиента в течении 5 рабочих дней.