**HUAWEI TECHNOLOGIES CO., LTD.**

|  |
| --- |
| **Гарантийное обслуживание IP, UC, VC оборудования**  |
| Гарантийное обслуживание, предоставляемое Поставщиком, включает 5 видов услуг, а именно:1. техподдержка по «горячей линии», 2. предоставление обновленных информационных материалов, 3. ремонт и/или замена неисправного аппаратного обеспечения,  |
| **1. Техподдержка по «горячей линии»**Сроки оказания техподдержки по «горячей линии» определяются согласно таблице 1.1.* Предоставляется для приема от Заказчика запросов на замену оборудования.
* Поставщик предоставляет Заказчику номер горячей линии. Если номер меняется, Поставщик как минимум за три дня оповещает об этом Заказчика в письменной форме (по факсу).

Номер горячей линии и электронной почты Поставщика: Тел: **8-800-100-8883** E-mail:CISEnterprise\_TAC@huawei.com |
|  |
| **2. Предоставление обновленных информационных материалов**Данная услуга означает своевременное предоставление Заказчику технической документации, имеющей отношение к оборудованию Заказчика Все материалы по данной услуге предоставляются на английском языке* Адрес Поставщика для общения с Заказчиком в Интернете: [HTTP://SUPPORT.HUAWEI](http://SUPPORT.HUAWEI).COM. Поставщик будет своевременно делать обновление информации на данной странице. Для получения доступа (логин/пароль) необходимо обратиться к представителям Поставщика.
 |
| **3. Ремонт и замена неисправного аппаратного обеспечения**Означает ремонт или замену Исполнителем для Заказчика вышедших из строя запчастей. * Заказчик самостоятельно осуществляет диагностику неисправностей на первичном уровне, например: обнаружение и выявление неисправностей до уровня схемных плат или модулей и информирует инженера Исполнителя.
* Заказчик должен предоставить Исполнителю достаточно информации о предполагаемых повреждениях Оборудования, чтобы Исполнитель мог предположить причину этих повреждений и установить их наличие.
* В случае выхода из строя плат и других аппаратных компонентов Оборудования, Заказчик отправляет Исполнителю в электронном виде (CISEnterprise\_TAC@huawei.com) Заявки на ремонт/замену по форме 2 и форме 3. В Заявке на Ремонт-Замену указывается наименование неисправных частей Оборудования, серийные номера, место и время возникновения неисправности, контактные данные отправителя, номер заказа / контракта на поставку, по которому была поставлена неисправная деталь. Заказчик заполняет Fault Tag (Карточку неисправности) по форме 2, в которой указывает наименование неисправных частей Оборудования, серийные номера, место и время возникновения неисправности, описание неисправности, контактные данные отправителя. После получения такой Заявки, специалист Исполнителя присваивает заявке номер RMA и отправляет его Заказчику. Далее Заказчик распечатывает и подписывает Заявку на ремонт/замену, Fault Tag (Карточку неисправности), а также в случае необходимости – Акты приёма-передачи, после чего отправляет за свой счёт и своими силами неисправные блоки, указав полученный номер RMA на коробке, и упомянутые выше документы по адресу 127083, г. Москва, ул. 8 Марта, д. 14, стр. 1, ЗАО «ДХЛ Интернешнл, Курамшин Ильдар/ Моисеевский Станислав – (495)9561001 ext.6647, Николин Никита - (495)9561001 ext.6630. E-mail: cis-spare@huawei.com.
* Исполнитель обязан проверить и согласовать с Заказчиком наличие или отсутствие гарантийных обязательств в отношении неисправного Оборудования в течение двух рабочих дней с момента получения от Заказчика информации о возникновении неисправностей.
* Заказчик самостоятельно осуществляет доставку неисправного Оборудования в сервисный отдел Исполнителя. В случае изменения местонахождения сервисного отдела Исполнитель обязан заблаговременно направить Заказчику уведомление об этом с указанием нового адреса и даты, с которой сервисный отдел будет находиться по такому новому адресу. Срок ремонта отсчитывается от даты получения неисправной запчасти сервисным отделом Иполнителя...
* Неисправное Оборудование должно быть надлежащим образом индивидуально упаковано с использованием одной прочной картонной коробки или равноценного материала. При упаковке должны выполняться следующие меры предосторожности:
* перед упаковкой каждое устройство должно быть закрыто антистатическим листом и защищено упругим материалом;
* бумага или иной материал, вызывающий повреждение от электростатического разряда, не должен входить в прямой контакт с устройствами;
* индивидуальным образом упакованные устройства должны быть помещены в общую прочную коробку.
* Если заменяемая аварийная запчасть не подлежит восстановлению, право собственности на замененную, вышедшую из строя запчасть, принадлежит Исполнителю; запчасть, предоставляемая Заказчику Исполнителем взамен негодной, принадлежит Заказчику.
* Исполнитель не берет обязательство заменять запчасти не подлежащие ремонту (в том числе те, которые вышли из строя не по причине изъянов в заводском дизайне Исполнителя), с такими дефектами как обгоревшие, поломанные, пробитые, поцарапанные или запачканные платы интегральных схем, нарушенные контакты пайки электронных компонентов схем и т.п.).
* Гарантийный срок на запчасти, восстанавливаемые Исполнителем, составляет 3 месяца со дня почтового отправления (точкой отсчета является дата штемпеля почтового отделения отправки).
* Исполнитель не берет обязательство восстанавливать или заменять вспомогательное оборудование, приобретенное Заказчиком самостоятельно на свое усмотрение.
 |

* 1. **Сроки предоставления услуг**

|  |
| --- |
| **№ 1. Техподдержка по "горячей линии"** |
| * Предоставляется:
 | 7/24 (7 дней в неделю, 24 часа в сутки) |
| * Время реагирования
 | Решение вопросов 5 дн. в нед., 8 ч. в сутки |
| **№ 2. Предоставление обновленных информационных материалов**  |
| * Время оказание услуг:
 | Постоянно |
| **№ 3. Ремонт и замена неисправного аппаратного обеспечения**  |
| * замена аппаратного обеспечения
* ремонт аппаратного обеспечения
* гарантийный срок на новые детали
 | Замена или ремонт в течение 60 дней с даты передачи Поставщику.Срок гарантийного обслуживания на отремонтированные или замененные части (блоки) автоматически продлевается на время, потраченное на ремонт или замену указанного Оборудования, начиная с даты письменного извещения Поставщика. |

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |