

Описание услуг

Услуги по ремонту с полным покрытием

СЛЕДУЮЩИЕ УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЛЯЮТСЯ В СООТВЕТСТВИИ С ДЕЙСТВУЮЩИМ ДОГОВОРОМ НА ОБСЛУЖИВАНИЕ, ПОДГОТОВЛЕННЫМ КОМПАНИЕЙ HONEYWELL SCANNING AND MOBILITY'S (HSM), УСЛОВИЯ И ПОЛОЖЕНИЯ КОТОРОГО ДОСТУПНЫ ПО АДРЕСУ www.honeywellaidc.com/agreements, ИЛИ В СООТВЕТСТВИИ С ОТДЕЛЬНЫМ ДОЛЖНЫМ ОБРАЗОМ ОФОРМЛЕННЫМ И ПОДПИСАННЫМ ДОГОВОРОМ С HSM.

Услуги HSM по ремонту с полным покрытием представляют собой услуги высшего класса по ремонту с возвратом изделия в ремонтный центр и возможностью выбора срока выполнения работ, распространяющиеся на аппаратные отказы и случайные повреждения.

Обзор услуг

HSM предоставляет услуги по ремонту своих фирменных изделий в течение 3 или 5 лет с момента их приобретения. Чтобы воспользоваться преимуществами этого предложения, необходимо заключить договор на обслуживание в срок не позднее 30 дней с момента приобретения изделия. Возобновление договора возможно для большинства изделий на срок до 3 лет с момента завершения изготовления изделия данной модели.

Услуги предусматривают ремонт или замену (на усмотрение HSM) неисправных изделий и включают:

- Ежедневный и круглосуточный доступ к инструменту HSM для получения информации и поддержки. Инструмент доступен по адресу: www.hsmsupportportal.com, раздел Articles («Артикулы»).
- Поддержка первого уровня по телефону одним из наших специалистов, который помогает выявить и устранить неполадки в работе аппаратных и программных средств, а также при их установке. HSM приложит все коммерчески оправданные усилия, чтобы обеспечить доступность телефонной поддержки в рамках данных услуг по графику «8 часов в сутки/5 дней в неделю», за исключением государственных и местных праздников.
- Сопровождение заявок для отслеживания их разрешения и передачи на следующий уровень поддержки.
- Управление передачей заявок на следующий уровень поддержки с целью обеспечить единую точку контакта для управления инцидентами, проверки их текущего состояния и контроля за передачей заявок в пределах зоны ответственности, предусмотренных данными услугами.
- Ремонт или замена (по усмотрению HSM) изделий, вышедших из строя в результате отказа аппаратной части из-за естественного износа или случайного повреждения печатных плат, экранов, клавиатур, кнопок и корпуса. Включает работы и ускоренный ремонт или замену деталей.
- Замена поврежденных стилусов, крышек аккумуляторных отсеков, защитных пленок, ремешков для ношения на руке или зажимов, которые *входят в комплект поставки* изделий, направленных в ремонтный центр для ремонта.
- При необходимости в ремонтном центре проводится профилактическое обслуживание изделия.
- Полная функциональная проверка изделия перед чисткой, упаковкой и отправкой обратно по адресу, указанному заказчиком.

Исключения при оказании услуг

Данные услуги без каких-либо ограничений не включают:

- Обслуживание изделий HSM, не охваченных действующим договором на обслуживание, заключенным с HSM.
- Стоимость транспортировки на объект HSM.
- Замену печатающих головок.
- Детали, для которых предусмотрена возможность замены силами заказчика, включая без ограничений: режущие устройства, носители, предварительно отпечатанные этикетки и аккумуляторы.

- Переустановку программного обеспечения, если ремонт не требует сброса к заводским настройкам или установки программного обеспечения последней заводской версии и это не исключено по условиям договора с заказчиком.
- Замену компонентов, которые более не доступны для приобретения на коммерчески оправданной основе.
- Ремонт изделия, поврежденного до такой степени, что проверка его серийного номера не представляется возможной.
- Ремонт изделия, которое было повреждено из-за отсутствия надлежащей транспортной упаковки, предоставляемой заказчиком.
- Устранение повреждений, полученных изделием вследствие систематической небрежности, преднамеренного злоупотребления или ремонта/модификации неуполномоченными лицами.
- Устранение повреждений, вызванных воздействием форс-мажорных обстоятельств.
- Ремонт изделия, поврежденного воздействием (свыше указанной в документации на изделие меры) влаги, ветра, пыли, давления, ударов, температуры или повышенного напряжения.
- Замену корпусов только в косметических целях или замену отсутствующих заменяемых заказчиком компонентов.

Поддерживаемые изделия

Поставляемые в настоящее время фирменные аппаратные средства HSM, согласно действующей редакции справочника по ценам на продукцию HSM. Уровни обслуживания и сроки выполнения работ для разных изделий могут отличаться.

Сроки выполнения работ

Срок выполнения работ отсчитывается с момента доставки неисправного изделия в ремонтный или логистический центр HSM. Предусмотрено заключение договора со следующими сроками выполнения работ:

- 5 рабочих дней, 2 рабочих дня или 1 рабочий день (только для сканеров);
 - *при условии выполнения ремонта в пределах ремонтного центра HSM включая обратную пересылку изделия;*
- Расширенная услуга по замене оборудования с заменой на следующий рабочий день.
 - *Изделие на замену отправляется с принадлежащего заказчику и управляемого HSM промежуточного склада. Неисправное изделие направляется в ремонтный центр HSM, ремонтируется и возвращается на промежуточный склад в течение 5 рабочих дней.*

Охват по странам

Уровни обслуживания и сроки выполнения работ для разных стран могут отличаться. Для получения информации о доступности конкретных услуг и возможностей в вашей стране обратитесь к местному представителю HSM по продажам или обслуживанию.

Процедуры поддержки

- Для ознакомления с информацией о поддержке, получения ответов на общие вопросы или отправки заявок на техническую поддержку посетите веб-сайт www.hsmsupportportal.com (ежедневно и круглосуточно). База знаний находится в разделе Articles («Артикулы»).
- Для отправки запросов на обслуживание:
 - фирменных изделий Intermec: http://www.intermec.com/support/returns_repairs/index.aspx
 - фирменных изделий Honeywell: www.Honeywellaidc.com — контакты/поддержка, обслуживание и ремонт.
 - Примечание. Подробная информация по оформлению разрешений на возврат материалов (RMA) приведена на этих веб-сайтах.
- Чтобы отправить запрос на ремонт, вам понадобятся следующие данные:

- номер изделия по каталогу (как правило, он указан на этикетке в аккумуляторном отсеке или на нижней панели изделия);
 - серийный номер;
 - описание неполадки;
 - номер договора (если применимо);
 - адрес для возврата изделия;
 - ФИО контактного лица;
 - номер телефона.
- После завершения оформления запроса на RMA вам будет выдан номер RMA и адрес для возврата неисправного изделия.
 - Распечатайте сопроводительный документ и отправьте изделие по адресу, указанному в RMA, убедившись в читабельности копии сопроводительного документа RMA.

Обязанности заказчика

Чтобы HSM смогла осуществить свои обязательства по поддержке, заказчик без ограничений обязан:

- Проверить интерактивную базу знаний HSM на предмет наличия информации о возможном первичном диагнозе и действиях по поддержке.
- Если требуется ремонт, отправить запрос на получение номера RMA, используя описанный выше процесс.
- Своевременно вернуть неисправное изделие по адресу, указанному в RMA.
- Извлечь из изделия все сменные элементы (SIM-карты, SD-карты, аккумуляторы и т. д.).
- Если возможно, обеспечить участие технически компетентного сотрудника, знакомого с изделием и неполадкой, который может оказать активное содействие в проведении диагностики и устранении неполадок.
- Подтвердить свою ответственность за восстановление собственных программных приложений после предоставления услуг.
- Выполнить любые другие действия, которые могут быть обоснованно запрошены HSM для обеспечения качественного обслуживания.

Дополнительная информация

- В случае, если изделие получено с неполадкой, на которую не распространяется действие договора, HSM выставит счет за ремонт в соответствии с действующими едиными расценками.
- Все ремонтные работы и любые используемые при их проведении детали, поставляются с 90-дневной гарантией, действующей с даты проведения ремонта.

Индивидуальные договоры на обслуживание

- **Договор на основе принципа «лучшее из возможного».** Для обслуживания изделий, с момента прекращения выпуска которых прошло более двух лет, можно заключить договор на основе принципа «лучшее из возможного». Принцип «лучшее из возможного» подразумевает добросовестное приложение усилий по ремонту изделия с использованием доступных деталей и ресурсов. Если мы будем не в состоянии отремонтировать изделие из-за нехватки запчастей, изделие будет возвращено. В случае невозможности восстановления конкретного изделия HSM может по своему усмотрению предложить кредит/возмещение в качестве компенсации за неиспользованную часть договора на обслуживание.
- **Индивидуальные договоры на обслуживание.** В некоторых случаях HSM может дать согласие на изменение договора на обслуживание для удовлетворения конкретных требований заказчика. Для более подробного обсуждения этого вопроса обратитесь к местному поставщику HSM или торговому представителю HSM.