

Общество с ограниченной ответственностью «АльтЭль»

ООО «АльтЭль»

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор ООО «АльтЭль»

\_\_\_\_\_ И.В. Стасевич  
« \_ » \_\_\_\_\_ 2009 г.

## **РЕГЛАМЕНТ**

обращения в Службу Технической Поддержки компании «АльтЭль»

Введен в действие  
Приказ № \_\_\_\_ от \_\_ \_\_\_\_ 20\_\_ г.

Санкт-Петербург

2009

## **АННОТАЦИЯ**

Настоящий документ является руководством для специалистов Заказчика, эксплуатирующих изделия ООО «АльтЭль». В данном документе определяется порядок оказания услуг по технической поддержке изделий ООО «АльтЭль».

При возникновении каких-либо проблем, сбоев в работе изделий ООО «АльтЭль», специалист Заказчика должен руководствоваться требованиями настоящего документа.

## Оглавление

Порядок проведения работ .....	4
Контакты Службы Технической Поддержки ООО «АльтЭль» .....	9

## ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ РАБОТ

Устранение неисправностей в изделиях ООО «АльтЭль» проводится в следующем порядке:

1. Специалисты Заказчика заполняют Заявку на техническую поддержку (далее – Заявка) через веб-интерфейс сайта Портала технической поддержки ООО «АльтЭль», расположенного по адресу <http://support.altell.ru/>. При необходимости специалисты Заказчика могут получить консультацию по заполнению Заявки на техническую поддержку, воспользовавшись «горячей линией» Технического центра ООО «АльтЭль» (см. Контакты Службы технической поддержки ООО «АльтЭль»).

**Примечания:**

*Для работы с веб-интерфейсом необходимо пройти регистрацию на соответствующей странице портала Службы Технической Поддержки по адресу <http://support.altell.ru/sd/SolutionsHome.sd?register=register> и заполнить все данные контактного лица.*

В том случае, если работа с веб-интерфейсом вызывает какие-либо затруднения или невозможна, Специалист Заказчика может заполнить электронный бланк Заявки, который находится на сайте ООО «АльтЭль»: [http://www.altell.ru/support\\_line/docs.html](http://www.altell.ru/support_line/docs.html)

2. В случае заполнения Заявки через веб-интерфейс, Заявка регистрируется автоматически. Если же Заявка заполняется на электронном бланке, то специалисту Заказчика необходимо отослать ее на электронный адрес Технического центра ООО «АльтЭль» или по факсу (см. Контакты Службы технической поддержки ООО «АльтЭль»). При невозможности отправки Заявки по электронной почте или по факсу, Заявку заполняет и принимает оператор Технического центра ООО «АльтЭль» по информации,

РЕГЛАМЕНТ  
обращения в Службу Технической Поддержки компании «АльтЭль»  
сообщаемой специалистом Заказчика.

3. Заявка на техническую поддержку в обязательном порядке регистрируется в Техническом центре ООО «АльтЭль». Специалисту Заказчика по электронной почте или телефону сообщается регистрационный номер Заявки. Данная информация необходима при последующих обращениях по открытой Заявке.
4. Специалистами Технического центра ООО «АльтЭль» при наличии такой возможности производится дистанционная диагностика предполагаемых неисправностей изделий ООО «АльтЭль» и оперативное восстановление работоспособности основных функциональных возможностей.
  - 4.1 Если причиной заявленной проблемы явилось нарушение конфигурации изделия ООО «АльтЭль» или ошибка в эксплуатации изделия, не повлекшие за собой выход из строя изделия или его составных частей, то восстановление функциональности, по возможности, производится путем дистанционного конфигурирования оборудования. После восстановления функциональных возможностей изделия ООО «АльтЭль», Служба Технического центра ООО «АльтЭль» закрывает Заявку на техническую поддержку и уведомляет специалиста Заказчика, открывшего данную Заявку, по электронной почте или телефону, указанным в Заявке на техническую поддержку. Заявка с описанием проблемы и мерами по ее устранению сохраняется в базе данных Технического центра ООО «АльтЭль», для предоставления ежегодного отчета Заказчику.
  - 4.2 Если же причиной заявленной проблемы явился выход из строя изделия ООО «АльтЭль» или его составной части, то восстановление изделия заключается в ремонте составной

## РЕГЛАМЕНТ

обращения в Службу Технической Поддержки компании «АльтЭль»

части или – в случае невозможности ремонта - замене неисправной составной части на аналог данной составной части. Решение о замене изделия ООО «АльтЭль» или его составной части принимается специалистом Технического центра ООО «АльтЭль», о чем специалист Заказчика уведомляется по электронной почте или телефону, указанным в Заявке на техническую поддержку.

5. Ремонт изделия осуществляется непосредственно в Техническом центре ООО «АльтЭль» или, в целях минимизации временных и транспортных затрат, в сети региональных сервисных центров ГК «КомпьюЛинк» в рамках программы по гарантийному и послегарантийному обслуживанию. Адреса и телефоны региональных сервисных центров размещены на сайте ООО «АльтЭль»: [http://www.altell.ru/support\\_line/centers.html](http://www.altell.ru/support_line/centers.html)

5.1 Все расходы, связанные с доставкой изделия в Технический центр ООО «АльтЭль» и обратно, несет Заказчик.

6. После рассмотрения Заявки на техническую поддержку и проведения предварительного анализа причин неисправности изделия ООО «АльтЭль», специалистами Технического центра ООО «АльтЭль» принимается решение о проведении ремонта или замене оборудования на аналогичное вышедшему из строя.

6.1 Специалисту Заказчика по электронной почте или телефону, указанным в Заявке на техническую поддержку, сообщается регистрационный номер Заявки и дата отправки в адрес Технического центра ООО «АльтЭль» Заказчиком неисправного изделия или неисправных составных частей.

6.2 Специалист Заказчика по электронной почте и телефону Службы технической поддержки ООО «АльтЭль» сообщает в Технический центр ООО «АльтЭль» о готовности отправки

## РЕГЛАМЕНТ

обращения в Службу Технической Поддержки компании «АльтЭль»

(доставки) неисправного изделия или неисправных составных частей. В сообщении указывается номер «Заявки на проведение технической поддержки» и дата отправки (доставки) неисправного изделия или неисправных составных частей.

6.3 Неисправное изделие комплектуется специалистом Заказчика для отправки в Технический центр ООО «АльтЭль» для ремонта.

6.4 Комплектность отправки:

- упаковка изделия;
- неисправное изделие согласно спецификации (см. маркировку изделия);
- полное описание проблемы неисправного изделия (в обязательном порядке).

6.5 В адрес Технического центра ООО «АльтЭль» специалистом Заказчика высылается неисправное изделие (составные части) и **в обязательном порядке** по электронной почте и по телефону Технического центра ООО «АльтЭль» подтверждается факт отправки (доставки) неисправного изделия от Заказчика в Технический центр ООО «АльтЭль».

7. По прибытии в Технический центр ООО «АльтЭль» неисправное изделие проходит полную диагностику в соответствии с подробным описанием проблемы, указанной Заказчиком. Специалистами Технического центра ООО «АльтЭль» проводится восстановление работоспособности изделия посредством его ремонта или полной замены.

7.1 После полного восстановления работоспособности изделия специалистом Технического центра ООО «АльтЭль» составляется Акт по замене (ремонту) оборудования

## РЕГЛАМЕНТ

обращения в Службу Технической Поддержки компании «АльтЭль» (составных частей), подписанный со стороны специалистом Технического центра ООО «АльтЭль» в 2-х экземплярах. Специалисту Заказчика по электронной почте или телефону сообщается дата готовности отгрузки отремонтированного (замененного) изделия или составных частей.

- 7.2 В адрес Заказчика высылается отремонтированное или замененное изделие или отремонтированные или замененные составные части, а также Акт по замене (ремонту) оборудования (составных частей), подписанный специалистом Технического центра ООО «АльтЭль». Все расходы, связанные с доставкой оборудования в адрес Технического центра ООО «АльтЭль» и обратно, несет Заказчик.
- 7.3 По прибытии отремонтированного изделия или составных частей, специалист Заказчика **в обязательном порядке** по электронной почте и по телефону Технического центра ООО «АльтЭль» информирует Технический центр ООО «АльтЭль» о получении изделия или его составных частей. Отремонтированное изделие или составные части устанавливаются силами специалистов Заказчика; при необходимости проводится консультация со специалистами Технического центра ООО «АльтЭль».

### Примечания:

- *Замене и ремонту подлежат только изделия ООО «АльтЭль» согласно Спецификации обслуживаемого оборудования соответствующего Контракта.*
- *Оборудование с истекшим сроком гарантии бесплатному ремонту (замене) НЕ ПОДЛЕЖИТ.*
- *Недоукомплектованное оборудование (см. п. 6.4) ремонту (замене) НЕ ПОДЛЕЖИТ.*



## Контакты Службы Технической Поддержки ООО «АльтЭль»

	Санкт-Петербург	Москва
<b>Адрес:</b>	196247, г. Санкт-Петербург, Ленинский пр., д. 160, БЦ «МЕРИДИАН», ООО «АльтЭль»	123290, г. Москва, 1-ый Магистральный проезд, д. 11А, корпус Б, 1-ый этаж, офис 3
<b>Телефон:</b>	+7 (812) 309-05-88	+7 (495) 664-22-40
<b>Факс:</b>	+7 (812) 370-47-44	
<b>E-mail:</b>	support@altell.ru	
<b>Контактные лица:</b>	Руководитель СТП Муравьев А.В.	Директор Буров А.С.
<b>Режим работы:</b>	Пн. - Пт. 10 <sup>00</sup> -18 <sup>00</sup>	