

## Техническая и сервисная поддержка ООО “КЬЮТЭК”





## Оглавление

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	3
2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	5
3. ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ	6
4. ПОРЯДОК АКТИВАЦИИ УСЛУГ	7
5. ТАРИФНЫЕ ПАКЕТЫ	8
5.1. Выезд инженера	9
5.2. Срок предоставления технической поддержки	9
6. УПРАВЛЕНИЕ ЗАЯВКАМИ	10
6.1. Способы регистрации обращений	10
6.2. Интервал Обслуживания (работа над инцидентами)	10
6.3. Обращения в Службу технической поддержки	10
6.4. Классификация заявок	11
6.5. Классификация Заявок по статусу	12
7. ОРГАНИЗАЦИЯ ГАРАНТИЙНОГО И НЕГАРАНТИЙНОГО РЕМОНТА	14
7.1. Срок гарантийного обслуживания	14
7.2. Прерывание гарантийного обслуживания	14
7.3. Правила подачи заявки на ремонт	14
7.4. Отправка оборудования на подмену (NBD)	15
8. ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ЗАКАЗА	16
9. КОНТАКТЫ	17
Приложение 1. Жизненный цикл оборудования (Hardware)*	18
Приложение 2. Схема предоставления Подменного Оборудования (NBD)	19
Приложение 3. Извещение на ремонт	20
Приложение 4. Акт приёма-передачи Оборудования	21



## 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Исполнитель** – организация в лице ООО «КЬЮТЭК» (далее QTESH), осуществляющая разработку, продажу и сопровождение Оборудования и программного обеспечения для Оборудования Компании

**Оборудование** – программно-аппаратный комплекс – совокупность технических (аппаратных) средств и программного обеспечения, работающих совместно для выполнения определенных целевых задач.

**Сертификат на техническую поддержку** – документ, выдаваемый Клиенту, дающий право на обращение получение услуги Технической поддержки. Имеет ограниченный срок действия. Выдается в бумажном или электронном виде

**Заказчик** – организация (юридическое лицо), приобретающая и использующая в соответствии с целевым назначением какое-либо Оборудование Исполнителя

**Клиент** – физическое лицо, представляющее интересы Заказчика при обращении в Службу технической поддержки (например, системный администратор Заказчика).

**Техническая поддержка** – совокупность услуг, предоставляемых Клиентам со стороны Исполнителя в лице группы технических специалистов, по сопровождению Оборудования Исполнителя.

**1 линия технической поддержки** – разрешение типовых заявок Клиента (предоставление шаблонных решений, программного обеспечения (ПО) и микрокодов, руководств и/или инструкций, принятие телефонных звонков).

**2 линия технической поддержки** – разрешение заявок Клиента (консультации по проблемам, по вопросам эксплуатации, удаленная диагностика оборудования, конфигурирование оборудования, решение проблем функционирования оборудования/ПО).

**3 линия технической поддержки** – разрешение заявок Клиента и/или касающихся доработки Программного Обеспечения Оборудования «QTESH».

**Услуга** – техническая и сервисная поддержка оборудования и программного обеспечения Компании.

**Заявка** – обращение Клиента по возникшим вопросам или инцидентам, связанным с использованием Оборудования «QTESH».

**Инцидент** - проблема, возникшая у Клиента в ходе эксплуатации Оборудования Исполнителя, которая привела к полной или частичной неработоспособности Оборудования.

**Удаленный доступ к объектам эксплуатации** – осуществление дистанционного подключения к объектам эксплуатации Оборудования сотрудником технической поддержки «QTESH».

**Ремонт** – ряд процедур, предпринимаемых Исполнителем в отношении неисправного Оборудования для устранения технических проблем, с целью приведения Оборудования в работоспособное состояние.

**Гарантийный ремонт** – ремонт Оборудования в рамках гарантийного срока, относящийся к гарантийному случаю (за исключением случаев, которые не являются гарантийными), осуществляемый Исполнителем за его счет (включая транспортные расходы).

**Негарантийный ремонт** – ремонт Оборудования после истечения гарантийного срока или ремонт Оборудования в рамках гарантийного срока, неисправность которого не



относится к гарантийным, осуществляемый Исполнителем за счет Клиента (включая транспортные расходы).

**Гарантийный срок** – период, в течение которого, в случае обнаружения в Оборудовании неисправности, Исполнитель обязуется их устранить, относящейся к гарантийному случаю (за исключением случаев, которые не являются гарантийными).

**Подменный фонд** – резервное Оборудование (далее – Подменное Оборудование), размещенное на складах Исполнителя, предоставляемое Заказчику на период ремонта (замены) поставленного Оборудования, до момента получения Заказчиком заменённого (отремонтированного) Оборудования. В качестве подменного Оборудования предоставляется полностью исправное и протестированное Исполнителем оборудование, подменное оборудование подлежит возврату Исполнителю если иное не оговорено в договоре на оказание услуг. Схема предоставления Подменного Оборудования (NBD) приведена в Приложении 2.

**NBD** – отправка оборудования на подмену на следующий рабочий день с момента подтверждения неисправности инженером QTECH.



## 2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящий Регламент описывает порядок предоставления Услуг технической поддержки, способы взаимодействия с Клиентами QTECH.
2. Соблюдение норм и правил, описанных в данном документе обязательно для всех сотрудников службы технического поддержки Исполнителя, участвующих в процессе оказания Услуг технической поддержки Клиентам
3. Взаимодействие со службой технической поддержки Исполнителя осуществляется на русском или английском языках.
4. Услуга расширенной технической поддержки Оборудования «QTECH» доступна Клиентам - владельцам действующего Сертификата на техническую поддержку.
5. Приобретение Сертификата на техническую поддержку означает согласие Клиента с условиями настоящего Регламента.
6. При приобретении Тарифа Базовый – Сертификат не выдается.
7. В зависимости от тарифного пакета Услуг технической поддержки, режим оказания услуг может быть 24/7 или 8/5:
  - **Режим работы 8/5** - Техническая поддержка оказывается в рабочие дни с 9:00 до 18:00 часов по московскому времени.
  - **Режим работы 24/7** - Техническая поддержка оказывается ежедневно круглосуточно, включая выходные и праздничные дни.
8. Процесс оказания технической поддержки условно разбит на несколько этапов:
  - Управление Заявками – процесс обработки обращения представителя Заказчика в службу технической поддержки тем или иным способом;
  - Управление Проблемами – процесс обработки выявленных на этапе Управления Заявками неисправностей.
  - Управление ремонтами – процесс обработки диагностикой, ремонтом или заменой неисправного оборудования.

Заявка должна быть открыта на каждое проблемное обращение Клиента, даже если на момент открытия не имеется всей необходимой для локализации проблемы информации. Если, в случае личного обращения, Клиент не может сообщить всю необходимую информацию, необходимо открыть Заявку и сообщить Клиенту, что его обращение зарегистрировано, но решение будет отложено до уточнения необходимой информации.

Вся информация, заносимая в Заявку в ходе работы над ней, является строго конфиденциальной.



### 3. ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ

Техническая поддержка осуществляется в формате консультаций, удаленной поддержки и выезда на площадку Клиента специалистами сервисной службы QTECH.

Сервисная поддержка оказывается в формате диагностики, ремонта или замены оборудования в сервисном центре Исполнителя.



## 4. ПОРЯДОК АКТИВАЦИИ УСЛУГ

Услуга начинает действовать с момента фактического получения Продукции Заказчиком, подтверждённого подписанным актом приемки оборудования между Заказчиком и Исполнителем или партнером Исполнителя.



## 5. ТАРИФНЫЕ ПАКЕТЫ

В настоящий момент техническая и сервисная поддержка представлена тремя пакетами QTECH: **БАЗОВЫЙ**, **РАСШИРЕННЫЙ** и **ПРЕМИУМ**.

Каталог услуг	Базовый	Расширенный	Премиум
Артикул	SUP-BAS-xx- уууу***	SUP-ADV-xx- уууу***	SUP-PRE- xx- уууу***
Выезд инженера		Опц.* (по МСК)	Опц.* (по РФ)
Срок предоставления услуги 1-5 лет	✓	✓	✓
Регистрация обращений по телефону службы технической поддержки 24x7	✓	✓	✓
Работа над инцидентами в режиме 8x5 (рабочие дни МСК 9:00–18:00)	✓	✓	
Работа над инцидентами в режиме 24x7			✓
Срок замены неисправного оборудования, находящегося на гарантии	От 2 до 30 календарных дней	NBD**	NBD**
Самостоятельная регистрация и контроль обращений через портал самообслуживания	✓	✓	✓
Консультация по телефону службы технической поддержки 24x7		✓	✓
Удаленное подключение	✓	✓	✓
Консультирование по установке и использованию оборудования	✓	✓	✓
Информирование о доступных обновлениях оборудования по запросу	✓	✓	✓
Доступ к пакетам обновлений оборудования	✓	✓	✓
Доступ к Базе Знаний (известные ошибки и типовые решения)	✓	✓	✓



Каталог услуг	Базовый	Расширенный	Премиум
Неограниченное количество обращений	✓	✓	✓

\*\*\*хх – срок предоставления услуги (1,3 или 5 лет)

уууу – артикул устройства QTECH

NBD\*\* - отправка подменного оборудования со склада Компании осуществляется на следующий рабочий день после зафиксированной неисправности.

**Опц.\*** - Выезд инженера приобретается в рамках отдельных пакетов и оплачивается отдельно за доп. плату.

## 5.1. Выезд инженера

Выезд инженера – Услуга, которая приобретается только для тарифных пакетов «Расширенный» (выезд в пределах Москвы) и «Премиум» (выезд по всей территории РФ) и оплачивается отдельно Заказчиком.

Каждый выезд инженера планируется и оценивается в индивидуальном порядке.

Один выезд инженера равен одному рабочему дню с 9:00 до 18:00. В случае, если инженер не укладывается в установленные рамки рабочего дня, то Заказчик дополнительно оплачивает выезд инженера, как за целый день.

Если в течение 1(одного) часа с момента прибытия специалиста Сервисного департамента на Место расположения не предоставлен необходимый доступ к Оборудованию, Исполнитель вправе отозвать специалиста и аннулировать текущую Заявку. При этом Исполнитель не несет ответственность за невыполненную Заявку

- Выезд инженера не предусматривает такие услуги, как пуско-наладка, шефмонтаж, конфигурирования оборудования под нужды Заказчика.
- Выезд инженера возможен для проведения замены оборудования (Серверы и СХД), для снятия необходимой информации для решения возникшей проблемы (в случае если удаленно силами Заказчика решить это не предоставляется возможным)

## 5.2. Срок предоставления технической поддержки

Срок платной технической поддержки составляет 1 год, либо 3 года, либо 5 лет в соответствии приобретенным тарифным пакетом.

Срок платной технической поддержки исчисляется с момента передачи оборудования Заказчику, если иное не оговорено в договоре на оказание услуг.

Заказчик может приобрести платную техническую поддержку только вместе с оборудованием.



## 6. УПРАВЛЕНИЕ ЗАЯВКАМИ

Каждое обращение Клиента в службу технической поддержки должно регистрироваться как Заявка.

### 6.1. Способы регистрации обращений

В бесплатную техническую поддержку входят способы обращения:

- Заявка через сайт Исполнителя.
- Через портал [HelpDesk](#)

В платную техническую поддержку входят способы обращения:

- Заявка через сайт Исполнителя.
- Через портал [HelpDesk](#)
- По телефону службы технической поддержки

### 6.2. Интервал Обслуживания (работа над инцидентами)

Бесплатная техническая поддержка имеет интервал обслуживания 8x5 – восемь часов в день с 09:00 до 18:00 по Московскому времени, пять дней в неделю.

Платная техническая поддержка по интервалу обслуживания подразделяется на 2 вида:

- 8x5 – восемь часов в день с 09:00 до 18:00 по Московскому времени, пять дней в неделю;
- 24x7 – двадцать четыре часа в день семь дней в неделю

### 6.3. Обращения в Службу технической поддержки

При подаче обращения через портал HelpDesk, Заказчику необходимо:

- войти в систему HelpDesk под своей учетной записью;
  - если Заказчик не имеет доступа к HelpDesk, то необходимо связаться с Исполнителем для создания доступа по адресу [helpdesk@qtech.ru](mailto:helpdesk@qtech.ru) сообщая название организации, серийный номер оборудования, ФИО (полностью) лиц, которые будут представлять интересы Заказчика, e-mail адреса (обязательно) и телефон (обязательно)
- создать Заявку, заполнив все обязательные поля, при этом подробно заполнить описание, если необходимо, приложить файлы;
- выбрать приоритет (при несоответствии приоритета обращению, приоритет будет изменен);
- Система автоматически присвоит номер обращения, статус, время регистрации обращения, укажет регламентное время реакции.

При подаче обращения по телефону, Клиенту необходимо:

- предоставить контактные данные, данные компании, артикул и серийный номер оборудования по которому ведется обращение (Клиент должен быть зарегистрирован в системе HelpDesk);
- предоставить подробное описание проблемы, запроса на доработку;
- После получения корректной информации представитель Службы технической поддержки заводит обращение в системе HelpDesk на учетную запись Клиента от его имени, сообщает Клиенту номер обращения и время регистрации обращения;



- Представитель Службы технической поддержки производит анализ поступившего обращения и предлагает решение по телефону, если предоставить решение не представляется возможным, то дальнейшая работа по обращению ведется в HelpDesk. Основным способом связи является общение в заведенной Заявке в системе HelpDesk.

## 6.4. Классификация заявок

Все Заявки разделяются по степени критичности на 4 (четыре) приоритета, по каждому приоритету определено время реакции в соответствии с тарифным пакетом:

Тарифный пакет	Приоритет/Время реакции			
	Критический	Высокий	Средний	Низкий
	Время реакции	Время реакции	Время реакции	Время реакции
Базовый	2 часа	4 часа	Не более 8 часов	
Стандартный	1 час	2 часа	4 часа	8 часов
Расширенный	30 мин	1 час	2 часов	8 часов

Таймер, отсчитывающий общее время работы над Заявкой зависит от выбранного тарифного плана предоставляемой услуги.

Служба технической поддержки не может гарантировать время решения проблемы, т.к. на время решения проблемы могут влиять различные факторы, например, своевременность и полнота ответа Клиента, необходимость подготовки и выпуска обновления программного продукта и т.п.

Время реакции – время от момента регистрации Заявки до момента ее принятия в работу (информирования Клиента о назначении сотрудника технической поддержки, который будет работать с Заявкой). Инженер технической поддержки в праве изменить приоритет заявки согласно действующей в рамках Регламента технической поддержки классификации заявок по приоритету.

Приоритет Заявки определяется на основании влияния неисправности на бизнес Клиента, приобретенного пакета услуг технической поддержки. В случае размещения Клиентом Заявки посредством клиентского интерфейса системы HelpDesk (helpdesk.qtech.ru), Клиент самостоятельно определяет ее приоритет. При обращении Клиента по телефону, инженеру технической поддержки следует уточнять степень влияния неисправности на бизнес. В ходе работы над Заявкой ее приоритет может изменяться в зависимости от развития событий.

### Заявки первого приоритета (Критический)

К первому приоритету относятся Заявки, которые критически сказываются на бизнесе Заказчика (например, полностью не работает устройство или сеть).

### Заявки второго приоритета (Высокий)

Ко второму приоритету относятся Заявки, которые оказывают существенное воздействие на бизнес Заказчика (например, устройство работоспособно, но качество работы не удовлетворяет требованиям Заказчика).



### Заявки третьего приоритета (Средний)

К третьему приоритету относятся Заявки, которые оказывают незначительное влияние на бизнес Заказчика

### Заявки четвертого приоритета (Низкий)

К четвертому приоритету относятся все прочие обращения, включая запросы на консультацию.

## 6.5. Классификация Заявок по статусу

В зависимости от хода решения вопросов Клиента, Заявка может иметь следующие статусы:

Статус	Описание
Открыта	Регистрация
В работе	Сотрудники Компании работают над Заявкой
Запрос информации	Ожидаются дополнительные данные со стороны Заказчика.
В работе R&D	Заявка передана в отдел разработки
Отложена	Ход решения Заявки приостановлен Заказчиком
Решена	Заявка отработана, заказчик подтвердил решение
Закрыта	Заявка закрыта
Отменена	Ошибочное открытие заявки.

### Статус «Открыта»

При регистрации новой Заявки ей автоматически присваивается статус «Открыта». Время нахождения Заявки в статусе «Открыта» не должно превышать времени реакции, указанного в пункте 6.4.

### Статус «В работе»

После принятия Заявки в работу, она автоматически переходит в статус «В работе» и находится в этом состоянии все время, пока сотрудники Службы технической поддержки работают над Заявкой.

### Статус «Запрос информации»

В случае, если для продолжения работы необходимо получение дополнительных данных от Клиента или выполнение каких-либо действий на стороне Клиента, Заявка переводится в статус «Запрос информации». В это время таймер, отсчитывающий общее время работы над Заявкой, останавливается.



### **Статус «В работе R&D»**

Если в ходе работы над Заявкой требуется консультация или же становится понятно, что причиной обращения Клиента в службу технической поддержки, является неисправность оборудования или ошибка программного обеспечения, то для устранения причины проблема передается программистам, Заявка переводится в статус «В работе R&D».

### **Статус «Отложена»**

В случае, если в ходе работы над Заявкой, Клиент обратился в службу технической поддержки с просьбой приостановить ход работ над Заявкой на определенный срок, но не превышающий 30 рабочих дней, Заявка переводится в статус «В ожидании», по истечению срока приостановки, инженер технической поддержки возобновляет работы над Заявкой.

### **Статус «Решена»**

Когда работа над Заявкой полностью завершена, и Клиент подтверждает решение Проблемы, Заявка переводится в статус «Решена». Таймер, отсчитывающий время работы над Заявкой, останавливается. В случае повторения проблемы, Клиент в праве в течение 48 часов возобновить работу над Заявкой, в таком случае Заявка переходит в статус «Выполняется».

### **Статус «Закрыта»**

Заявка считается закрытой по истечении 48 часов в статусе «Решена».

### **Статус «Отменена»**

Заявка открыта ошибочно или дублирует ранее заведенную, в таком случае Заявка переводится в статус «Отменена»



## 7. ОРГАНИЗАЦИЯ ГАРАНТИЙНОГО И НЕГАРАНТИЙНОГО РЕМОНТА

Гарантийному обслуживанию подлежит оборудование и/или программный продукт, выпускаемое QTECH.

Заказчик обязан ознакомиться с документацией Руководство по эксплуатации, а также проверить правильность установки, подключения, начальной настройки, управления устройством.

### 7.1. Срок гарантийного обслуживания

Срок стандартного гарантийного обслуживания (гарантийный срок) составляет от 1 года до 3 лет, в зависимости от типа оборудования, если иное не оговорено в договоре поставки.

Срок гарантийного обслуживания (гарантийный срок) исчисляется со дня передачи оборудования и/или программного продукта Заказчику, если иное не оговорено в договоре поставки. Если день передачи установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня отправки оборудования и/или программного продукта Заказчику.

Заказчик может приобрести сертификат на гарантийное обслуживание с увеличенным сроком (до 3 либо 5 лет, в зависимости от типа оборудования) только вместе с приобретаемым оборудованием.

### 7.2. Прерывание гарантийного обслуживания

Гарантийное обслуживание прерывается в случаях (не гарантийные случаи):

- если закончился срок действия гарантии;
- если Заказчик произвел самостоятельный ремонт оборудования (в том числе замену встроенного предохранителя);
- если были нарушены правила транспортировки и условия хранения, технические требования по размещению и эксплуатации, приведенные в прилагаемой к оборудованию документации;
- если были нанесены явные механические повреждения, трещины, сколы на корпусе и внутри устройства, сломанные антенны или контакты разъемов;
- на неисправности оборудования, возникшие в результате воздействия окружающей среды (дождь, снег, град, гроза и т.п.), наступления форс-мажорных обстоятельств (пожар, наводнение, землетрясение и др.) или влияния случайных внешних факторов (броски напряжения в электрической сети, линиях связи и пр.);
- на повреждения, вызванные попаданием внутрь оборудования посторонних предметов, веществ, жидкостей, насекомых и т.д.;
- в случае обнаружения в оборудовании следов механических и термических повреждений компонентов на платах.

В не гарантийных случаях ремонт, доставка оборудования в сервисный центр и обратная пересылка осуществляется за счет Заказчика.

### 7.3. Правила подачи заявки на ремонт

Гарантийное обслуживание оказывается на основании заявки в форме извещения на ремонт, оформленной Заказчиком.



Форма извещения на ремонт доступна на сайте Исполнителя в разделе «Гарантийное Обслуживание». Данное извещение необходимо будет отправить для согласования ремонта на почту [guarantee@qtech.ru](mailto:guarantee@qtech.ru), в теме письма указать «Ремонт».

После согласования ремонта, извещение на ремонт, направляется вместе с отправкой оборудования.

#### **7.4. Отправка оборудования на подмену (NBD)**

Срок действия сертификата на отправку оборудования на подмену (NBD) - 1 год или 3 года или 5 лет.

Заказчик создает обращение в системе HelpDesk под своей учетной записью. Исполнитель производит анализ поступившего обращения в тот же рабочий день. С момента подтверждения неисправности Исполнитель отправляет оборудование на следующий рабочий день.

Отправка Подменного оборудования на замену от Исполнителя к Заказчику производится Исполнителем за свой счет в рабочий день и рабочее время по указанному Заказчиком адресу города РФ, если иное не оговорено в договоре поставки.

Время доставки:

- не более 3-х рабочих дней для г. Москва и Московской области
- не более 7 рабочих дней для остальной территории РФ

*\*Точная дата доставки может зависеть от ТК и территориального местонахождения объекта Заказчика.*



## 8. ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ЗАКАЗА

Предоставление Услуг технической и сервисной поддержки

№	Артикул	Описание
1	SUP-BAS-1Y-xxx	Техническая поддержка тарифа «Базовый» 8x5, 12 месяцев
2	SUP-ADV-1Y-xxx	Техническая поддержка тарифа «Расширенный» 8x5xNBD, 12 месяцев
3	SUP-PRE-1Y-xxx	Техническая поддержка тарифа «Премиум» 24x7xNBD, 12 месяцев
4	SUP-BAS-3Y-xxx	Техническая поддержка тарифа «Базовый» 8x5, 36 месяцев
5	SUP-ADV-3Y-xxx	Техническая поддержка тарифа «Расширенный» 8x5xNBD, 36 месяцев
6	SUP-PRE-3Y-xxx	Техническая поддержка тарифа «Премиум» 24x7xNBD, 36 месяцев
7	SUP-BAS-5Y-xxx	Техническая поддержка тарифа «Базовый» 8x5, 60 месяцев
8	SUP-ADV-5Y-xxx	Техническая поддержка тарифа «Расширенный» 8x5xNBD, 60 месяцев
9	SUP-PRE-5Y-xxx	Техническая поддержка тарифа «Премиум» 24x7xNBD, 60 месяцев

При приобретении технической поддержки любого из представленных тарифных планов на 5 лет, гарантия на основное оборудование автоматически продлевается до 5 лет.

На основное оборудование (коммутаторы, маршрутизаторы, серверы, СХД, видеорегистраторы) распространяется стандартная гарантия на 3 года, с возможностью продления до 5 лет (за исключением видеокамер и видеорегистраторов).

На оборудование Wi-Fi, VoIP, IP домофоны и др. распространяется стандартная гарантия 1 год, с возможностью продления до 3 и 5 лет (на 5 лет только оборудование WiFi)



## 9. КОНТАКТЫ

### Контакты службы Технической поддержки

Система заявок HELPDESK: <https://helpdesk.qtech.ru/>

База Знаний: <https://www.qtech.ru/support/wiki/>

Тел: +7 (495) 477-81-18 доб. 0

### Контакты службы Сервисной поддержки

Гарантийное обслуживание: <https://www.qtech.ru/support/guarantee/>

Тел: +7 (495) 477-81-18 доб. 158

E-mail: [guarantee@qtech.ru](mailto:guarantee@qtech.ru)

Адрес: Россия, Московская область, г. Одинцово, ул. Южная, дом 8, стр. 18, 143002



## Приложение 1. Жизненный цикл оборудования (Hardware)\*

### **Разработка и предсерийное производство (~1-3 года).**

Разработка, изготовление опытных образцов. Тестирование и доработка устройств и ПО на предмет заявленным требованиям и характеристикам. Предсерийное производство.

### **Серийное производство (~4-6 лет).**

Серийное производство оборудования/линейки оборудования. Доработка, усовершенствование и модернизация ПО. Продвижение линейки, активная стадия продаж.

### **Снятие с продажи (End of Sale).**

QTECH может решить снять оборудование с продажи по многим причинам, включая изменение требований рынка, инновации в технологии, затраты или эффективность на основе новых технологий, или оборудование устаревает со временем и заменяется функционально более совершенной технологией. Как только оборудование будет определено как End of Sale, QTECH предоставит даты, когда поддержка и обслуживание для этого оборудования больше не будут доступны.

Анонсирование о снятии с продаж оборудования/линейки оборудования появится за 1 год. Выход соответствующего информационного бюллетеня, будет расположено на странице оборудования/серии оборудования.

QTECH продолжит оказывать техническую и сервисную поддержку гарантийного оборудования после даты окончания продаж в соответствии с условиями и положениями, содержащимися в соответствующей гарантии на оборудование.

### **Окончание срока службы (End of Life)**

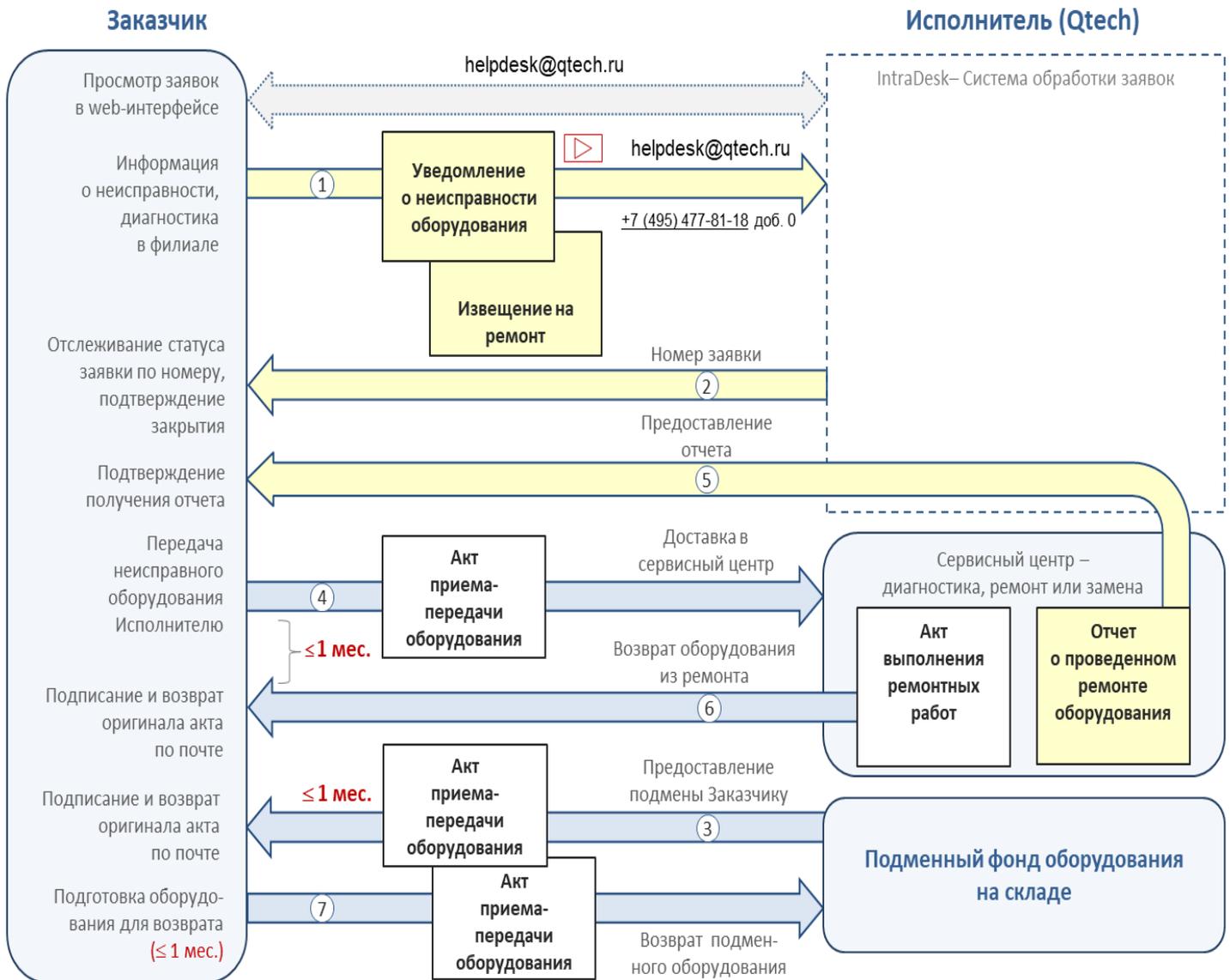
Статус, после которого аппаратная и программно-инженерная поддержка Исполнителя не будет предоставляться в отношении оборудования или /и его определенной ревизии. После указанной даты QTECH перестает разрабатывать, производить сервисное обслуживание, поддержку и тестирование программных средств оборудования, включая устранение ошибок или исправление уязвимостей ПО.

Жизненный цикл оборудования или программного обеспечения заканчивается через 3 года, после получения оборудованием статуса о завершении продаж (End of Sale) или после завершения гарантийных обязательств перед Заказчиком.

*\* Все интервалы имеют ориентировочные значения и могут отличаться типа и серии оборудования*



## Приложение 2. Схема предоставления Подменного Оборудования (NBD)







## Приложение 4. Акт приёма-передачи Оборудования

АКТ ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ				
	г. Москва			"__" _____ 2022 г.
<p>ООО "КБЮТЭК", именуемое в дальнейшем «Исполнитель», с одной стороны, и _____, именуемое в дальнейшем «Заказчик», с другой стороны, подписали настоящий Акт о приеме-передаче нижеперечисленного оборудования:</p>				
СПЕЦИФИКАЦИЯ				
№	Наименование оборудования	Кол-во, шт.	Серийный номер	Информация о ремонте
1		1		
2		1		
3		1		
4		1		
5		1		
6		1		
7		1		
8		1		
9		1		
10		1		
	<b>ИТОГО</b>	_____ <b>шт.</b>		
ООО "КБЮТЭК"				
	_____			_____
	М.П.			М.П.