

Гарантийное обслуживание серверов и систем хранения данных DESTEN

Срок гарантии на все модели серверов и систем хранения данных DESTEN® Navigator – 5 лет.

Гарантия осуществляется по схеме 3+2:

- бесплатный ремонт и бесплатная замена вышедших из строя комплектующих в течение 3 лет после даты совершения покупки;
- бесплатное сервисное обслуживание (БСО) в течение 5 лет после даты совершения покупки.

Под бесплатным сервисным обслуживанием (БСО) понимают бесплатное проведение работ по диагностике и ремонту сервера по истечении срока полной гарантии. БСО не включает в себя стоимость запасных частей.

- в иных случаях гарантийное обслуживание производится в сервисном центре компании

Под бесплатным сервисным обслуживанием (БСО) понимают бесплатное проведение работ по диагностике и ремонту сервера по истечении срока полной гарантии. БСО не включает в себя стоимость запасных частей.

В случае высокой степени сложности ремонта или отсутствия необходимых запасных частей для замены, срок устранения недостатков устанавливается сервисным инженером и составляет не более 30 рабочих дней. Компания DESTEN обязуется прилагать все усилия для устранения неисправности сервера в максимально короткий срок, включая, по возможности, день обращения.

В момент покупки серверов производства компании DESTEN предоставляются пакеты гарантийного сервисного обслуживания «Стандарт» и «БСО».

Сроки и условия устранения простоя серверного оборудования у клиента указаны в нижеприведённой таблице:

Вид услуги	Стандарт*	БСО**
Срок действия	В течение первых трёх лет эксплуатации	В течение последующих двух лет эксплуатации
Консультация сервисного инженера по телефону	с 10.00 до 18.00 в рабочие дни	
Время реакции на рекламацию клиента – в течение 8-ми часов в рабочее время ¹	с 10.00 до 18.00 в рабочие дни	
Выезда сервисного инженера к заказчику с момента реакции на рекламацию ²	в течение 5-ти рабочих дней с 10.00 до 18.00	в порядке очередности в рабочие дни с 10.00 до 18.00
Максимального времени для восстановления работоспособности оборудования с момента реакции на рекламацию	в течение 30-ти дней (в течение 2-х дней ³ (рабочие дни) возможно при условии создания ЗиП на приобретаемое оборудование)	
Доставка неисправного оборудования в сервисный центр силами сервисного центра ⁴	услуга платная	услуга платная
Установка дополнительного оборудования в пределах максимальной комплектации изделия	услуга платная	услуга платная

*Пакет полного гарантийного сервисного обслуживания.

*** Бесплатное сервисное обслуживание означает бесплатное проведение работ по диагностике и ремонту серверов производства компании DESTEN по истечении срока, оговоренного в пакете «Стандарт». БСО не включает в себя стоимость комплектующих изделий.*

1 - Время реакции на заявку клиента – промежуток времени с момента регистрации заявки в сервисном центре, её обработки и ответом сервисного инженера с рекомендациями для клиента по сокращению времени простоя оборудования. Рабочее время регионального авторизованного сервисного центра устанавливается самостоятельно по местному времени.

2 - Для диагностирования неисправности или восстановления работоспособности оборудования, при условии, что восстановить работоспособность оборудования удалённо не представилось возможным. Работы по диагностированию неисправности или восстановлению работоспособности оборудования проводятся на месте эксплуатации в пределах заявленной зоны от сервисного центра. Для сервисного центра DESTEN (г. Москва) – в пределах Малого бетонного кольца и населённых пунктов: Икша - Софрино - Зеленоградский - Ногинск - Звенигород - Краснознаменск - Алабино - Электросталь - Бронницы. В региональных сервисных центрах данная услуга не предусмотрена. Если сервер находится за пределами заявленной зоны от ближайшего сервисного центра, то выездное обслуживание (восстановление работоспособности оборудования) может осуществляться за дополнительную плату, учитывающую затраты на дорожные расходы, время нахождения в пути, а также иные накладные расходы, не связанные с непосредственным выполнением ремонтных работ.

3 Опция к пакету «Стандарт» и «БСО». Сокращение времени восстановления работоспособности оборудования у клиента может быть достигнуто за счёт ускоренной замены комплектующих изделий посредством формирования по договорённости с клиентом ЗиП, с который находится на хранении на складе клиента и оплачивается клиентом (цена договорная). Сервисный центр гарантирует оперативную (ускоренную) замену только комплектующих изделий, входящих в ЗиП. Комплектующие изделия для формирования ЗиП приобретаются только у производителя сервера.

4 - Доставка неисправного оборудования в сервисный центр ввиду сложности ремонта может осуществляться силами сервисного центра в пределах заявленной зоны от ближайшего сервисного центра (для сервисного центра DESTEN (г. Москва) – в пределах Малого бетонного кольца и населённых пунктов: Икша - Софрино - Зеленоградский - Ногинск - Звенигород - Краснознаменск - Алабино - Электросталь – Бронницы). В региональных сервисных центрах данная услуга не предусмотрена.

Место проведения гарантийного обслуживания серверов производства компании DESTEN® Navigator:

- на месте эксплуатации оборудования, если оборудование находится в пределах заявленной зоны от сервисного центра. Для сервисного центра DESTEN – в пределах Малого бетонного. В региональных сервисных центрах данная услуга не предусмотрена;
- если оборудование находится за пределами заявленной зоны от ближайшего сервисного центра, то выездное обслуживание (восстановление работоспособности оборудования) может осуществляться за дополнительную плату, учитывающую затраты на дорожные расходы, время нахождения в пути, а также иные накладные расходы, не связанные с непосредственным выполнением ремонтных работ;