



**ГРАВИТОН**

---

**Политика гарантийных и  
сервисных услуг торгового знака  
Гравитон**

## Содержание

1. Термины и определения.....	4
2. Общие сведения.....	6
3. Сроки гарантии.....	7
4. Прием и обработка обращений.....	8
5. Закрытие обращения.....	9
6. Брак поставки.....	9
7. Запасные части и комплектующие.....	10
8. Техническая поддержка.....	11
9. Ограничения ответственности.....	13
10. Базовая гарантия.....	17
11. Сервисные пакеты.....	17



## 1. Термины и определения

**АКБ** (аккумуляторная батарея) — устройство для хранения и накопления электрической энергии с последующей её передачей в электрическую цепь.

**АСЦ** (авторизованный сервисный центр) — организация или индивидуальный предприниматель, который заключил договор с производителем техники или его официальным представительством в России, на основании которого, организация или индивидуальный предприниматель вправе выполнять гарантийный и постгарантийный ремонт, техобслуживание, настройку устройств и оборудования.

**ДСиГ** – департамент сервиса и гарантии.

**Заказчик** – лицо (физическое или юридическое), являющееся конечным пользователем товара (которое приобрело товар для использования в целях, связанных с личным, семейным, домашним и иным подобным использованием) или которое заключило договор поставки/купли-продажи и/или договор гарантийного обслуживания (далее совместно – Договоры), а также, которым выдан сертификат технической поддержки.

**ЗИП** (запасные части, инструменты и принадлежности) - комплект запасных частей, инструментов, принадлежностей и расходных материалов, предназначенный для обеспечения функционирования, технического обслуживания и ремонта объекта.

**ИБП** (источник бесперебойного питания) - устройство, которое поддерживает электропитание подключенного оборудования при сбоях сети.

**ИТ-компания** (ИТ) — организация, основная деятельность которой связана с разработкой, внедрением и обслуживанием информационных технологий.

**КЖ** (кабельный журнал) — документ, в котором указывают всю необходимую информацию о кабелях: марка, длина, способ прокладки, от куда и куда проложен кабель.

**ПАК** (программно-аппаратный комплекс) — интегрированная система, состоящая из аппаратных средств (оборудования) и программного обеспечения, которые работают совместно для выполнения одной или нескольких специализированных задач.

**ПК** (персональный компьютер) — персональная электронно-вычислительная машина.

**ПНР** (пусконаладочные работы) — комплекс мероприятий, направленных на проверку, настройку и тестирование оборудования после его монтажа.

**ПО** (программное обеспечение (софт)) — совокупность программ, обеспечивающих функционирование компьютера и выполнение им полезных задач.

**Производитель** — организация или лицо, занимающееся созданием товаров или услуг для потребления или дальнейшей продажи.

**СКС** (структурированная кабельная система) — интегрированная система для передачи данных, соединяющая различные типы кабельных трасс и оборудование в единую сеть.

**СХД** (система хранения данных) — аппаратные или программные средства, которые применяются для хранения и обработки информационных ресурсов, оптимизации процессов передачи файлов.

**ТЗ** (техническое задание) — документ, в котором перечислены требования к результату работы, заявленные заказчиком исполнителю.

**УПД** (универсальный передаточный документ) — бухгалтерская форма, которая объединяет функции первичного учетного документа и счета-фактуры. Документ подтверждает, что товар передан, работы выполнены или услуги предоставлены.

**BIOS** (англ. basic Input/output system) — базовая система ввода-вывода — набор микропрограмм, записанных в специальной микросхеме на материнской плате.

**BMC** (англ. baseboard management controller) — контроллер управления базовой платой в сервере, специализированный микроконтроллер, встроенный в материнскую плату.

**CRU** (англ. customer replacement unit) — компонент или узел, который заменяет клиент самостоятельно без необходимости вызова сервисного инженера. Такие элементы доступны для заказа покупателем у производителя изделия.

**FRU** (англ. field replaceable unit) — компонент или узел, который заменяет сервисный инженер на месте у заказчика (в «полевых условиях»). Такие элементы доступны для заказа преимущественно через авторизованные сервисные центры.

**HDD** (англ. hard disk drive) — устройство для хранения данных, использующее магнитный метод записи.

**NVME** (англ. non-volatile memory express) — протокол передачи данных, разработанный специально для твердотельных накопителей (SSD).

**ODM** (англ. original design manufacturer) - производитель изделия, которое выпускается по его собственному оригинальному проекту.

**RMA** (англ. return merchandise authorization) – процесс возврата товара или система управления процессом возврата или замены аппаратного обеспечения в технике.

**SAS** (англ. serial attached SCSI) — последовательный компьютерный интерфейс, разработанный для подключения устройств хранения данных.

**SSD** (англ. solid-state drive) – компьютерное энергонезависимое немеханическое запоминающее устройство на основе микросхем памяти, альтернатива жёстким дискам (HDD).

**Unit Swap** – это процесс полной замены неисправного устройства или крупного модуля на аналогичное работоспособное.

## 2. Общие сведения

Общество с ограниченной ответственностью «Ревотех» - производитель оборудования товарного знака «Гравитон» (далее - Производитель) обязуется осуществлять техническую поддержку и гарантийный/постгарантийный ремонт поставляемого оборудования в соответствии с выбранным сервисным пакетом при условии соблюдения правил установки и эксплуатации оборудования. Настоящая политика определяет правила гарантийного и сервисного обслуживания клиентов компании и применяется на всей территории РФ.

**Базовая гарантия** – это минимальный пакет гарантийных обязательств, который предоставляет поставщик/производитель согласно Гражданскому кодексу РФ и договору поставки, без покупки дополнительных услуг. Изначально включена в стоимость товара. Условия, сроки и порядок гарантийного обслуживания указаны в гарантийном талоне или на паспорте изделия.

**Расширенная гарантия** – это предоставление услуг повышенного качества, сокращение сроков восстановления работоспособности оборудования или замены комплектующих. Платная дополнительная услуга, которая расширяет и/или продлевает условия базовой гарантии. При возникновении сбоев в работе оборудования, квалифицированные инженеры окажут помощь по телефону или, если необходимо, приедут в согласованное с Заказчиком время для проведения диагностики и ремонта. Условия, сроки и порядок гарантийного обслуживания указаны в договоре или сертификате. Производитель предоставляет 4 сервисных пакета поддержки гарантии: «Стандартный», «Стандартный плюс», «Расширенный», «Расширенный плюс».

В оказание услуг по сервисным пакетам входят следующие категории товаров: ПАК, СХД, серверное оборудование, сетевое оборудование, ПК, моноблоки, ИБП, мини ПК/неттопы, ноутбуки, мониторы, печатное оборудование. Обслуживание ПАК «Гравитон», ПАК «HELIUS» производится только по сервисным пакетам «Расширенный», «Расширенный плюс».

ООО «Революционные технологии» - производитель Товарной Марки «Гравитон» (далее - Производитель) обязуется осуществлять техническую поддержку и гарантийный/постгарантийный ремонт поставляемого оборудования в соответствии с выбранным сервисным пакетом при условии соблюдения правил установки и эксплуатации оборудования. Правила эксплуатации содержатся в руководстве пользователя и/или иной технической документации, которая передается Заказчику вместе с оборудованием.

Производитель гарантирует, что приобретённое Заказчиком оборудование при правильной установке и использовании не будет иметь дефектов материала и изготовления в течение гарантийного срока.

Данная Политика гарантийного обслуживания распространяется на Заказчиков, с которыми заключены договор поставки и/или договор гарантийного обслуживания (далее совместно – Договоры), а также Заказчики, которым выдан сертификат технической поддержки.

Гарантийный срок для различного оборудования указывается в гарантийном талоне или ином

документе, подтверждающем право на техническую поддержку и гарантийное обслуживание, и исчисляется с даты приобретения оборудования, указанной в Договоре или сертификате технической поддержки.

Вне зависимости от приобретенного Заказчиком сервисного пакета Производитель может оказать техническую поддержку посредством консультации по телефону горячей линии и/или диагностику, и возможное устранение неисправностей, посредством использования средств удаленного доступа.

Гарантийное обслуживание распространяется на следующие виды оборудования Производителя: компьютеры, моноблоки, неттопы, ноутбуки, монитор, принтер/МФУ А4 и принтер/МФУ А3, ПАК и серверное оборудование. Ремонт не гарантийных случаев (см. раздел 5 «Ограничения ответственности») или оборудования, которое не подходит под вышеуказанные виды оборудования, осуществляется

за отдельную плату.

Актуальный список авторизованных сервисных центров (далее - АСЦ) и режим их работы размещен на сайте Производителя в сети интернет <https://graviton.ru>, в разделе «Поддержка. Сервисные центры».

## **3. Сроки гарантии**

### **3.1 Дата начала гарантии**

При базовой или дополнительном сервисном пакете гарантии сроки указаны в гарантийном талоне, в договоре или сертификате расширенной гарантии. Если не указана конкретная дата начала гарантии, то гарантийный срок начинается с момента передачи товара от Производителя к Заказчику или подписания УПД.

В случае поставки товара с дополнительной сервисной услугой ПНР, дата начала гарантии наступает с даты подписания акта сдачи-приемки выполненных работ. При не подписании акта, представитель Производителя вправе составить односторонний акт сдачи (согласно ст.720 ГК РФ), если Заказчик без законных оснований отклоняется от приемки работ.

### **3.2 Продолжительность гарантии**

За продолжительностью гарантии понимается конкретный временной промежуток, в течение которого действуют гарантийные обязательства. Минимальный срок гарантии составляет 12 (двенадцать) месяцев. Максимальная продолжительность гарантийного периода в рамках сервисных пакетов гарантии составляет не более 7 (семи) лет. Срок гарантийного обслуживания товара можно проверить по серийному номеру оборудования на официальном сайте в разделе «Гарантия» <https://graviton.ru/support/?tab=service>.

Заказчик вправе при обращении по гарантии продлить гарантийный срок на количество дней, затраченных на восстановление работоспособности товара. Чтобы воспользоваться данным правом, необходимо предоставить документы, подтверждающие передачу товара в ремонт и его возвращение

из ремонта (заказ-наряд, акт выполненных работ) на <https://graviton.ru>. Срок продления гарантии определяется количеством дней от даты передачи оборудования в ремонт до даты составления акта выполненных работ/заказ-наряда.

Гарантийный срок на оборудование, предоставленное на замену, совпадает со сроком гарантийного обслуживания на первоначально поставленное оборудование.

### **3.3 Сроки устранения недостатков**

При базовой гарантии продолжительность гарантийного обслуживания составляет до 35 (тридцати пяти) рабочих дней. При расширенной гарантии сроки устранения недостатков регламентируются согласно приобретенному расширенному пакету.

Временные затраты на проведение дополнительных исследований для определения причин выхода из строя оборудования или ПО не учитываются в общем сроке рассмотрения обращения.

## **4. Прием и обработка обращений**

### **4.1 Подготовка**

Предварительно подготовьте сканы или оригиналы одного из документов:

- Товарный или кассовый чек
- Гарантийный талон
- Договор или счет поставки
- Технический паспорт (в случае наличия)
- Сертификат на сервисный пакет

Упакуйте товар со всеми аксессуарами, если это возможно, для последующей передачи в ремонт.

### **4.2 Подача обращения**

Первая линия поддержки обеспечивает в круглосуточном режиме прием и предварительную обработку обращений. Для создания обращения пользователи могут использовать телефон 8 (800) 500-88-86, электронную почту [support@graviton.ru](mailto:support@graviton.ru) или специальную форму обращения на официальном сайте компании <https://graviton.ru>.

Обращение обязано содержать:

- Тип оборудования
- Серийный номер оборудования
- Адрес местонахождения оборудования
- Наименование организации (если Заказчик юридическое лицо)
- Контактные данные: ФИО, телефон и почта для обратной связи
- Описание проблемы

В случае непредоставления перечисленной выше информации, Производитель вправе отказать в приеме и обработке данного обращения.

Результатом подачи обращения должно быть получение ответного письма с зарегистрированным номером обращения. В случае обращения в авторизованный сервисный центр - получение формы рекламации с индивидуальным номером и датой обращения.

Актуальный список АСЦ и режим их работы размещен на официальном сайте Производителя в разделе «Поддержка» <https://graviton.ru/warranty/> подраздел «Карта сервисных центров».

### **4.3 Обработка обращения**

Специалист первой линии поддержки имеет право запросить дополнительную информацию: документы, подтверждающие приобретение оборудования через канал дистрибьюции, номер договора поставки/гарантийного обслуживания/номер сертификата технической поддержки, предоставление логов, версии микрокодов, скриншоты неисправностей и т.п. Это необходимо для проверки доступных для Заказчика услуг и даты окончания их оказания.

Пауза со стороны Заказчика при гарантийном обращении не включается в общее время ремонта (устранения недостатка). Срок ремонта возобновляется с момента, когда сотрудник сервисного центра получит от Заказчика всю необходимую информацию.

В случае, если при запросе дополнительной информации от заказчика нет обратной связи в течение 3 рабочих дней, обращение считается закрытым.

## **5. Закрытие обращения**

После выполнения ремонтных работ инженером создается акт выполненных работ или заказ-наряд, который подписывается с обеих сторон (Заказчик/Исполнитель).

Работы считаются завершенными, когда Заказчик получает уведомление о закрытии обращения по электронной почте, указанной в первоначальном обращении. Альтернативным вариантом подтверждения завершения работ является подписанный заказчиком акт выполненных работ или заказ-наряд. Если в течение 3 рабочих дней с момента отправки информации о закрытии обращения Заказчик не предоставил обратную связь, обращение автоматически признается закрытым и выполненным. В случае несогласия с результатами работ или наличием новых вопросов Заказчик обязан инициировать открытие нового обращения.

## **6. Брак поставки**

Под браком поставки понимается поставка товара с недостатками (дефектами), которые делают его непригодным для использования по назначению или снижают его качество по сравнению с заявленными характеристиками в период с момента передачи товара Заказчику и до момента перехода права собственности на товар Заказчику до начала гарантийного срока.

Ключевыми характеристиками брака поставки, является:

- Несоответствие условиям договора - несоблюдение требований технического задания является прямым нарушением условий договора. В данном случае объективным критерием качества является не общее впечатление, и не сравнение с другими аналогичными товарами других производителей, а прямое нарушение конкретных параметров, указанных в ТЗ;

- Несоответствие обычным требованиям качеству – ситуация, когда товар не отвечает установленным, стандартным или ожидаемым нормам, характеристикам или условиям, указанным в договоре;

- Несоответствие образцу - товар отличается от утвержденного первоначального тестового образца;

- Некомплектность - отсутствие каких-либо частей, деталей, принадлежностей или документов, которые должны быть в комплекте.

При обнаружении брака поставки необходимо зафиксировать обращение на горячую линию технической поддержки о факте наличия недостатков: составить акт об установленном расхождении по количеству и качеству при приемке товарно - материальных ценностей по форме ТОРГ-2и приложить фото или видео материал, подтверждающий брак.

Претензии по браку поставки принимаются до 21 рабочего дня после поставки товара конечному клиенту или до фактической даты подписания УПД.

Устранение недостатков производится в течение 21 рабочего дня после регистрации претензии через обращение на горячую линию, если иные условия не указаны в договоре.

## **7. Запасные засти и комплектующие**

Основная задача при использовании ЗИП – это обеспечение бесперебойной работы оборудования в течение гарантийного срока и проведение плановых технических обслуживаний.

Типы производимых замен запасных частей, предоставляемые Производителем:

- **Компонентная замена клиентом (CRU);**
- **Компонентная замена сервисным инженером (FRU);**
- **Замена узлом (Unit Swap).**

Сервисный инженер ДСиГ вправе самостоятельно принимать решение о выборе типа замены, согласовав с конечным пользователем. Замена узлом дополнительно утверждается с непосредственным руководителем данного направления или руководителем департамента сервиса и гарантии. При отправке ЗИП предоставляется инструкция по замене (если требуется) данного компонента или узла.

Отправкой и возвратом ЗИП занимается менеджер ДСиГ. При компонентной замене клиентом (CRU) - Заказчик обязан вернуть неисправное оборудование в момент получения заведомо исправного («из рук в руки»). Замененное оборудование/комплектующая становится собственностью Заказчика, а дефектное – собственностью Производителя, если иное не предусмотрено договором или сертификатом. Дефектные комплектующие/оборудование подлежат возврату в течение 30 рабочих

дней. В случае задержки или отказа от возвращения комплекта, Производитель вправе выставить счет на возмещение стоимости комплектующей по розничным ценам.

В список CRU входят следующие комплектующие: устройства ввода информации, корпусные детали, элементы основания, оперативная память, дисковые накопители, внешние кабельные соединения, SFP-модули, модули блоков питания, адаптеры питания, корпусные вентиляторы, карты расширения, суперконденсаторы RAID/НВА контроллеров (BBU).

Установка запасных частей из списка CRU возможна за дополнительную плату специалистами Производителя по запросу Заказчика.

При компонентной замене сервисным инженером (FRU) замена ЗИП осуществляется квалифицированными специалистами главного сервис центра г. Москва или АСЦ в регионах. Отправка комплектующих осуществляется в региональные сервисные центры.

При отсутствии на складе ЗИП с артикулами из спецификации поставки, ДСиГ оставляет за собой право произвести замену на эквивалентными по стоимости и техническим параметрам комплектующие или с улучшенными характеристиками.

При пересылке запасных частей и комплектующих элементов, взамен вышедших из строя, расходы по их доставке распределяются следующим образом:

Гарантийный случай - возлагаются на Производителя;

Негарантийный случай - возлагаются на Заказчика.

На замененные ЗИП распространяются те же условия сервиса и гарантии, что и на оборудование.

## 8. Техническая поддержка

Техническая поддержка – это комплекс услуг, направленных на:

- Предоставление технических услуг;
- Консультацию по использованию оборудования и ПО;
- Устранение неисправностей;
- Помощь в настройке и эксплуатации оборудования.

В компании присутствуют все линии технической поддержки:

### 1-я линия (L1)

- Первичный прием обращений;
- Решение простых проблем;
- Консультации по базовым вопросам.

### 2-я линия (L2)

- Сложные технические вопросы;
- Углубленный анализ неисправностей;
- Обработка обращений.

### 3-я линия (L3)

- Вопросы изменения конфигураций;
- Решение задач с привлечением вендора;

- Изменения в ПО.

## 8.1 Удаленная техническая поддержка

В удалённую техническую поддержку **входит**:

- Реализация полного жизненного цикла обращения: регистрация, назначение, решение и закрытие;
- Консультация со специалистами технической поддержки по устранению неисправностей по телефону или электронной почте;
- Дистанционная диагностика неисправности оборудования;
- Диагностика и возможное устранение неисправностей с использованием средств удаленного доступа заказчика;
- Установка, настройка и обновление программного обеспечения, в случае поставки с ПО;
- Отправка необходимой технической документации и инструкций;
- Согласование типа производимой замены ЗИП;
- Предоставление и удаленное обновление микрокодов (ВМС, BIOS и т.д.);
- Диагностика состояния системы;
- Формирование отчета по проведенным работам службой технической поддержки.

В удалённую техническую поддержку **не входит**:

- Аппаратный ремонт, замена комплектующих;
- Работа с оборудованием, требующим физического доступа;
- Установка и настройка программного обеспечения, не входящего в договор поставки;
- Поддержка стороннего программного обеспечения;
- Восстановление паролей доступа;
- Устранение неисправностей, вызванных установкой или использованием ПО или подключением внешнего оборудования.

Условия и время оказания удаленной технической поддержки зависит от приобретенного типа расширенной гарантии.

При оказании технической консультации по телефону или электронной почте необходимо иметь физический доступ к оборудованию для предоставления специалисту технической поддержки необходимой информации и выполнения первичных операций для проверки работоспособности. Необходимо предоставить информацию о том, какие сообщения об ошибках и в какой момент отображались, какие действия предшествовали этим сообщениям, а также, какие меры были приняты для устранения неисправности.

## 8.2 Техническая поддержка на выезде

В техническую поддержку на выезде **входит**:

- Физическое присутствие специалиста на месте установки оборудования;

- Квалифицированная диагностика и устранение аппаратных проблем;
- Диагностика программного обеспечения;
- Установка, настройка и обновление ПО, в случае поставки с предустановленным программным обеспечением;
- Ремонт и компонентная замена ЗИП сервисным инженером (FRU);
- Техническое обслуживание и профилактика оборудования;
- Нагрузочное тестирование не более 2 часов;
- Обновление микрокодов оборудования и комплектующих (BMC, BIOS и т.д.);
- Мониторинг состояния системы;
- Демонстрация функциональных возможностей и ключевых настроек (без подробностей и обучения) системы;
- Предоставление акта выполненных работ.

В техническую поддержку на выезде **не входит**:

- Установка сторонних комплектующих;
- Модернизация оборудования;
- Установка и настройка программного обеспечения, не входящего в договор поставки;
- Поддержка стороннего программного обеспечения;
- Восстановление паролей доступа;
- Устранение неисправностей, вызванных установкой или использованием стороннего ПО или подключением внешнего оборудования;
- Монтаж оборудования и прокладка кабельных соединений;
- Обслуживание оборудования без предварительной созданной заявки.

При оказании технической поддержки на выезде, обязательно заполняется акт выполненных работ и подписывается с обеих сторон (Заказчик/Исполнитель) при положительном или отрицательном результате технической поддержки. В случае отказа подписания со стороны Заказчика документ подписывается на следующий день от даты выезда руководителем специалиста технической поддержки.

## 9. Ограничения ответственности

Гарантийное обслуживание оборудования, приобретенного Заказчиком, осуществляется при обращении в АСЦ Производителя.

В случае, если оборудование физически размещено более чем в 100 км от границ города, в котором находится ближайший АСЦ срок ремонта может быть увеличен.

Гарантийное обслуживание не распространяется на расходные материалы и дополнительные принадлежности, которые могут идти в комплекте с оборудованием в том числе и устройства ввода данных: клавиатуры, компьютерные мыши; упаковку, монтажные приспособления, кабели, документацию и носители информации различных типов (диски с драйверами и т.п.), элементы питания дополнительных устройств (батарейки), и т.п.

Производитель не несет ответственность за работоспособность и совместимость стороннего программного обеспечения, не прошедшего валидацию и не опубликованного в списке совместимого в официальной документации вендора. Производитель не гарантирует совместимость оборудования с программами, разработанными третьими лицами, не несет ответственности за некорректную работу приложений, выпущенных другими разработчиками. Консультация по вопросам работоспособности и поддержки данных программных продуктов не производится. Обращения, связанные с проблемами совместимости, производительности и безопасности, не входят в зону ответственности компании.

Сохранение прежнего уровня обслуживания не гарантируется в случае смены места установки оборудования. При смене адреса заказчик обязан уведомить о новом месте эксплуатации.

Если Заказчик не обращается для получения подготовленных к выдаче изделий, то по истечении 6 месяцев со дня приема изделий на гарантийное обслуживание Производитель имеет право после направления Заказчику по почте соответствующего предупреждения реализовать невостребованный Заказчиком товар. Сумма, вырученная от продажи товара, передается Заказчику за вычетом расходов Производителя на продажу товара.

Претензии по внешнему виду устройств, принятых Заказчиком после ремонта, принимаются в течение трёх рабочих дней.

## 9.1 Заказчик

Заказчик обязан:

- Соблюдать правила и условия транспортировки, эксплуатации, хранения и обслуживания оборудования, указанных в руководстве по эксплуатации и иной технической документации;
- Своевременно своими силами и средствами проводить плановое техническое обслуживание, в случаях, не предусмотренным в договоре поставки и обслуживания;
- Не пытаться ремонтировать товар самостоятельно. Исключение только в случае официального согласования и/или сопровождения работ представителем Производителя;
- Сохранить товарный вид и комплектацию оборудования;
- Обеспечить своевременный физический доступ к самому оборудованию и месту поломки;
- Предоставить необходимые средства для безопасной работы (нормальное освещение, свободное пространство и т.п.);
- Предоставлять необходимые документы (по требованию);
- Предоставлять Производителю/АСЦ все системные ключи и пароли, и организовать безопасный доступ к оборудованию;
- Заранее создавать резервные копии всех программ и данных, включая файлы лицензий и аппаратные ключи, связанных с оборудованием;
- Удалить все дополнительные комплектующие, измененные элементы и присоединенные устройства, не включенные в спецификацию оборудования на производстве;
- Удалить из оборудования все данные, в том числе конфиденциальные, защищенные правами собственности и персональные данные. В случае невозможности удаления таких данных,

изменить их таким образом, чтобы не допустить доступа к ним третьих лиц, либо чтобы они не являлись персональными данными согласно соответствующему закону;

- Осуществить получение товара из ремонта при наличии доверенности на получение материальных ценностей и накладной RMA;

- Принять товары после завершения гарантийного обслуживания, ранее подготовленных к выдаче изделий по гарантии. Неявка покупателя не может трактоваться, как несоблюдение Производителя/Заказчика обязательств по срокам гарантийного обслуживания.

## 9.2 Производитель

Производитель обязан:

- Принять неисправный товар и провести проверку качества (диагностика);
- Определить причину неисправности и признать (или не признать) случай гарантийным, при отказе обязан выдать письменное заключение с обоснованием;
- Безвозмездно устранять недостатки при гарантийном случае;
- Соблюдать установленные сроки ремонта;
- Вести документооборот и предоставлять информацию;
- Производить выдачу товара из ремонта только при наличии доверенности на получение материальных ценностей и/или приемной накладной;
- Нести ответственность за повреждение или потерю оборудования только в период нахождения оборудования в АСЦ и при транспортировке силами Производителя.

Производитель не несет ответственности:

- За сохранность пользовательских данных;
- За выполнение работ силами Заказчика или третьими лицами;
- За механические повреждения оборудования, возникшие в процессе транспортировки, по вине служб доставки или курьеров;
- За утерю или разглашение каких-либо данных, в том числе конфиденциальных, защищенных правами собственности и персональных данных, хранящихся в памяти оборудования, возвращенного или предоставленного для гарантийного обслуживания.

## 9.3 Отказ в исполнении гарантийных обязательств

Производитель вправе отказать Заказчику в исполнении гарантийных обязательств:

- В случае нарушения правил и условий транспортировки, эксплуатации, хранения и обслуживания оборудования, указанных в руководстве по эксплуатации и иной технической документации, передаваемой Заказчику вместе с оборудованием;
- В случае отсутствия или повреждения маркировки изделия, иных повреждений, подтверждающих его несанкционированное вскрытие;
- В случае наличия следов механических, электрических и термических повреждений,

вызванные действиями Заказчика или конечного пользователя;

- Если повреждения оборудования вызваны сильным запылением, загрязнением, попаданием внутрь посторонних предметов, веществ, жидкостей, насекомых и т.п.;
- В случае внесения изменений в аппаратную часть устройства сторонними лицами;
- В случае естественного износа расходных материалов и комплектующих в процессе эксплуатации (износ АКБ, уменьшение емкости или времени автономной работы);
- Если дефект вызван в результате подключения нагрузок, превышающих номинальную мощность оборудования;
- Если повреждение оборудования вызвано несоблюдением параметров Государственных стандартов сетей (электрических, телекоммуникационных, кабельных) или другими внешними факторами;
- В случае отказа оборудования, вызванного аварией на внешних устройствах, подключенных к оборудованию;
- В случае проведения пусконаладочных работ, монтажных работ, технического обслуживания, ремонта и замены комплектующих специалистами, не являющимися специалистами АСЦ Производителя;
- Если дефект вызван в результате самостоятельной неквалифицированной установки обновлений микрокодов на оборудование, использования микрокодов с неофициальных источников или предназначенных для других моделей (не рекомендованных Производителем оборудования). Факт установки неофициальных или поврежденных микрокодов фиксируется в акте отказа гарантии. По предоставляется протокол сравнения файлов микрокодов;
- Уничтожение или модификация системных журналов оборудования и предустановленного ПО;
- Если дефект вызван использованием нестандартного или не прошедшего тестирование на совместимость оборудования, установленного самостоятельно или третьими лицами;
- В случае использования оборудования в целях, не соответствующих его прямому назначению, наличия признаков повышения быстродействия компонентов компьютера за счёт эксплуатации их в форсированных (нештатных) режимах работы («оверклокинг», «разгон», «майнинг»);
- Если дефект вызван действием непреодолимых сил, несчастными случаями, стихийными бедствиями, умышленными или неосторожными действиями потребителя или третьих лиц;
- Если шумовые характеристики оборудования не признаны дефектом, а являются конструктивной особенностью;
- Недостатки, возникшие по причине использования расходных материалов, не совместимых с товаром.

Вышеперечисленные случаи не являются гарантийными и ремонт оборудования осуществляется за отдельную плату, вне зависимости от приобретенного сервисного пакета.

## 10. Базовая гарантия

**Базовая гарантия** включает в себя:

- Консультационная поддержка по телефону 8 (800) 500-88-86 или через адрес электронной почты support@graviton.ru в рабочие дни с 9:00 до 18:00 (UTC+3): помощи в решении вопросов, связанных с порядком предоставления гарантийных и сервисных услуг;
- Приём неисправного оборудования в АСЦ. (С адресами и режимом работы АСЦ можно ознакомиться на сайте: <https://graviton.ru/support/hotline>);
- Ремонт в авторизованном сервисном центре в течение 35 рабочих дней.

Вся информация по данному уровню на сайте в разделе «Гарантия» - «Условия гарантии».

В базовую гарантию не входят следующие услуги:

- Выезд специалиста АСЦ к Заказчику;
- Техническая поддержка (описание в пункте – техническая поддержка);
- Установка и монтаж оборудования;
- Доставка оборудования до/из АСЦ в случае ремонта;
- Доставка ЗИП;
- Доработки и новый функционал;
- Обучение персонала заказчика/клиента;
- Исправление проблем, вызванных действиями стороннего ПО.

## 11. Сервисные пакеты

### • СТАНДАРТНЫЙ

Пакет «**Стандартный**» включает в себя:

- Регистрацию обращений, поступивших на адрес электронной почты support@graviton.ru и по телефону 8 (800) 500-88-86 круглосуточно;
- Диагностику/поиск и квалификацию неисправности(ей) оборудования, консультации со специалистами технической поддержки по телефону 8 (800) 500-88-86 в рабочие дни с 9:00 до 18:00 по Московскому времени;
- Приём и ремонт неисправного оборудования в АСЦ. С адресами и режимом работы АСЦ можно ознакомиться в сети интернет <https://graviton.ru/support/hotline/>;
- Ремонт оборудования производится не позднее 15 рабочих дней с момента передачи оборудования в АСЦ и при наличии запасных частей и комплектующих;
- Компонентную замену клиентом (CRU) - компонент или узел, который заменяет клиент самостоятельно без необходимости вызова сервисного инженера.

## • СТАНДАРТНЫЙ ПЛЮС

Пакет «Стандартный плюс» включает в себя:

- Регистрацию обращений, поступивших на адрес электронной почты support@graviton.ru и по телефону 8 (800) 500-88-86 круглосуточно;
  - Диагностику/поиск и квалификацию неисправности(ей) оборудования, консультации со специалистами технической поддержки по телефону 8 (800) 500-88-86 в рабочие дни с 9:00 до 18:00 по Московскому времени;
  - Приём и ремонт неисправного оборудования в АСЦ. С адресами и режимом работы АСЦ можно ознакомиться на сайте Производителя в сети интернет <https://graviton.ru/support/hotline/>;
  - Ремонт оборудования производится не позднее 10 рабочих дней с момента передачи оборудования в АСЦ и при наличии запасных частей и комплектующих;
  - Компонентную замену клиентом (CRU) - компонент или узел, который заменяет клиент самостоятельно без необходимости вызова сервисного инженера;
  - Доставку неисправного оборудования в СЦ для проведения ремонтных работ и доставка исправного оборудования Заказчику осуществляется силами Производителя;
- В случае, если оборудование физически размещено более чем в 100 км от границ города, в котором находится ближайший СЦ срок ремонта может быть увеличен.

## • РАСШИРЕННАЯ

Пакет «Расширенный» включает в себя:

- Регистрацию обращений, поступивших на адрес электронной почты support@graviton.ru и по телефону 8 (800) 500-88-86 круглосуточно;
- Диагностику/поиск и квалификацию неисправности(ей) оборудования, консультации со специалистами технической поддержки по телефону 8 (800) 500-88-86 в рабочие дни с 9:00 до 18:00 по Московскому времени;
- Диагностику/поиск и возможное устранение неисправностей посредством использования средств удаленного доступа, предоставленных Заказчиком в рабочие дни с 9:00 до 18:00 по Московскому времени;
- Обновление микрокодов (ВМС, BIOS и т.д.);
- Установку и обновление программного обеспечения (в случае, если была поставка оборудования в составе с ПО);
- Выезд специалиста СЦ к Заказчику для проведения диагностики и устранения неисправности (в случае если это технически возможно на территории Заказчика) в течение 3 рабочих дней с момента регистрации обращения Заказчика;
- Приём и ремонт неисправного оборудования в АСЦ. С адресами и режимом работы АСЦ можно

ознакомиться на сайте Производителя в сети интернет <https://graviton.ru/support/hotline/>;

- Ремонт оборудования производится не позднее 5 рабочих дней с момента передачи оборудования в АСЦ и при наличии запасных частей и комплектующих;

- Компонентную замену клиентом (CRU) - компонент или узел, который заменяет клиент самостоятельно без необходимости вызова сервисного инженера;

- Доставку неисправного оборудования в СЦ для проведения ремонтных работ (в случае, если работы невозможно провести на территории Заказчика) и доставку исправного оборудования Заказчику осуществляется силами Производителя.

В случае, если оборудование физически размещено более чем в 100 км от границ города, в котором находится ближайший СЦ срок ремонта может быть увеличен.

## • РАСШИРЕННАЯ ПЛЮС

Пакет «**Расширенный плюс**» включает в себя:

- Регистрацию обращений, поступивших на адрес электронной почты [support@graviton.ru](mailto:support@graviton.ru) и по телефону 8 (800) 500-88-86 круглосуточно;

- Диагностику/поиск и квалификацию неисправности(ей) оборудования, консультации со специалистами технической поддержки по телефону 8 (800) 500-88-86 в рабочие дни с 9:00 до 18:00 по Московскому времени;

- Диагностику/поиск и возможное устранение неисправностей посредством использования средств удаленного доступа, предоставленных Заказчиком в рабочие дни с 9:00 до 18:00 по Московскому времени;

- Обновление микрокодов (ВМС, BIOS и т.д.);

- Установку и обновление программного обеспечения (в случае, если была поставка оборудования в составе с ПО);

- Выезд специалиста СЦ к Заказчику для проведения диагностики и устранения неисправности (в случае если это технически возможно на территории Заказчика) в течение 1 рабочего дня с момента регистрации обращения Заказчика;

- Приём и ремонт неисправного оборудования в АСЦ. С адресами и режимом работы АСЦ можно ознакомиться на сайте Производителя в сети интернет <https://graviton.ru/support/hotline/>;

- Ремонт оборудования производится не позднее 1 рабочего дня с момента передачи оборудования в АСЦ и при наличии запасных частей и комплектующих;

- Компонентную замену клиентом (CRU) - компонент или узел, который заменяет клиент самостоятельно без необходимости вызова сервисного инженера;

- Доставку неисправного оборудования в СЦ для проведения ремонтных работ (в случае, если работы невозможно провести на территории Заказчика) и доставку исправного оборудования Заказчику осуществляется силами Производителя.

В случае, если оборудование физически размещено более чем в 100 км от границ города, в котором находится ближайший СЦ срок ремонта может быть увеличен.

Обслуживание по пакету «Расширенный плюс» производится в городах: Архангельск, Брянск, Великий Новгород, Владимир, Вологда, Воронеж, Екатеринбург, Иваново, Иркутск, Казань, Калуга, Краснодар, Москва, Нижний Новгород, Новосибирск, Новороссийск, Омск, Оренбург, Рязань, Самара, Санкт-Петербург, Сургут, Тверь, Тула, Хабаровск, Челябинск, Чита, Ярославль.

### Особые условия сервисных пакетов

	Стандартный	Стандартный плюс	Расширенный	Расширенный плюс
Прием и регистрация обращений по телефону и электронной почте	24x7	24x7	24x7	24x7
Срок реакции на обращение	24 часа	24 часа	4 часа	4 часа
Техническая поддержка по телефону	В рабочие дни с 9:00 до 18:00 МСК	В рабочие дни с 9:00 до 18:00 МСК	В рабочие дни с 9:00 до 18:00 МСК	В рабочие дни с 9:00 до 18:00 МСК
Техническая поддержка с использованием средств удаленного доступа заказчика	-	-	В рабочие дни с 9:00 до 18:00	В рабочие дни с 9:00 до 18:00
Выезд специалиста (раб. дней)	-	-	3	1
Вид обслуживания	Диагностика и ремонт в АСЦ	Диагностика и ремонт в АСЦ	Диагностика и ремонт на месте эксплуатации	Диагностика и ремонт на месте эксплуатации
Доставка оборудования в/из АСЦ	-	Силами Производителя	Силами Производителя	Силами Производителя
Доставка ЗИП до клиента	CRU	CRU	CRU/FRU	CRU/FRU
Срок ремонта (раб. дней)	15	10	5	1



## 12. Сервисные услуги

### 12.1 Невозврат дисков

Для клиентов, которые хотят сохранить неисправные носители информации, такие как жесткие диски, твердотельные накопители или флэш-память, которые содержат конфиденциальные данные, Производитель предлагает услугу по невозврату носителей информации, т.е. возможность сохранения носителя на территории заказчика. Опция сохранения носителя доступна для всех линеек выпускаемой продукции компании. Данная услуга призвана помочь клиентам соответствовать государственным и нормативным требованиям.

Расчет стоимости пакетов, при условии невозврата заказчиком неисправных жестких дисков (SAS, HDD, SSD, NVME и т.п.) составляет 10% от общей стоимости поставленной партии дисков за 1 год эксплуатации.

### 12.2 Модернизация

Модернизация оборудования - услуга усовершенствования технических характеристик, которое осуществляется силами сотрудников АСЦ Производителя. Стоимость услуги рассчитывается индивидуально по запросу от Заказчика. На установленные комплектующие или составные части основного изделия устанавливается гарантийный срок той же продолжительности, что и на устройстве в целом.

### 12.3 Техническое обслуживание

Техническое обслуживание – комплекс планово-предупредительных работ, выполняемых для поддержания оборудования в работоспособном состоянии, предотвращая преждевременного износа и выявления дефектов на ранней стадии.

В техническое обслуживание входит:

- Аудит внутреннего и внешнего состояния оборудования;
- Профилактика загрязнений;
- Обслуживание систем охлаждения;
- Замена расходных материалов.

## 12.4 ПНР

Производитель осуществляет монтажные и пусконаладочные работы (ПНР) для серверного и сетевого оборудования.

Монтаж и пусконаладочные работы включают в себя следующие этапы:

Распаковка оборудования и проверка целостности, комплектности после транспортировки;

Монтаж оборудования в подготовленную серверную стойку или телекоммуникационный шкаф согласно схеме размещения оборудования, предоставленной Заказчиком;

Подключение оборудования в стойке к предоставленным источникам питания;

Установка комплектного набора коммутационных кабелей согласно заводским схемам и рекомендациям разработчика ПО;

Маркировка оборудования, структурированных кабельных систем (СКС) и кабелей питания, согласно кабельному журналу (КЖ) и монтажным схемам;

Первый запуск оборудования после монтажа, проверка работоспособности.

Настройка сетевых интерфейсов управления оборудованием по предоставленным Заказчиком планам;

Проверка работоспособности систем управления оборудованием в смонтированном контуре и возможности доступа из инфраструктуры заказчика;

Обновление микрокодов оборудования до актуальной и рекомендуемой производителем на момент установки (в случае необходимости);

Демонстрация работоспособности, первичное обучение заказчика основным возможностям системы, знакомство с веб-интерфейсом оборудования.

В состав работ не входят:

Погрузочно-разгрузочные работы.

Доставка комплекта оборудования на место эксплуатации

Подготовка места эксплуатации оборудования (прокладка кабелей электропитания, проектирование систем вентиляции и кондиционирования, установка систем безопасности и т.д.)

Прокладка кабелей СКС до монтажной стойки или телекоммуникационного шкафа.

Установка и настройка прикладного программного обеспечения (ПО), не описанного в техническом задании (ТЗ).

Дополнительная настройка оборудования сверх объема, описанного в соответствующем ТЗ.

Утилизация транспортной упаковки оборудования и расходных материалов.

Услуги, которые не указаны в данной политике департамента сервиса и гарантии, обрабатываются и рассчитываются индивидуально по запросу на [support@graviton.ru](mailto:support@graviton.ru).

Продукция «Гравитон» внесена в Единый реестр российской радиоэлектронной продукции Минпромторга РФ.

Вычислительное оборудование компании используют более 1000 организаций по всей России, в том числе крупнейшие ведомства и госкомпании

#### **КЛИЕНТСКИЕ РЕШЕНИЯ**

- Ноутбуки
- Моноблоки
- ПК
- Мини ПК/Неттопы
- Периферийные устройства

#### **СЕРВЕРНЫЕ РЕШЕНИЯ**

- Серверы
- СХД и ПАК

ПАК «Вычислительная система Helius»