Требования к исполнителю сервисного обслуживания

- Первый выезд специалиста Исполнителя на площадку Заказчика после заключения договора.

• В ходе визита проводится обследование оборудования, режимов работы, условий эксплуатации.

•В результате обследования вносятся корректировки параметров при необходимости.

• Сохранение актуальных бэкапов параметров во всех существующих форматах.

• Заказчику выдаются принципиальные схемы частотного преобразователя.

• Заказчику выдаются Инструкция пользователя, Инструкция по диагностике и устранению неисправностей.

• Производится настройка рабочего ноутбука заказчика для возможности подключения к ПЧ, записи трендов, скачиванию «Черного ящика».

• Проводится ревизия ЗИП в наличии.

• Заказчику выдается список рекомендованных к приобретению запчастей.

- Второй выезд специалиста Исполнителя на площадку Заказчика по предварительному согласованию с Исполнителем за 30 календарных дней для проведения технического обслуживания оборудования перечисленных. Техническое обслуживание проводится согласно требований технической документации завода изготовителя и отражается в акте выполненных работ.

- Круглосуточная техническая поддержка 24/7.

• В случае возникновения аварийных ситуаций, неисправностей оборудования, вопросов по работе ПЧ заказчик может в любое время обратится за технической поддержкой.

• Заказчик может обращаться за поддержкой посредством телефонной связи или электронной почты круглосуточно без выходных.

- Гарантированное время реакции на обращение составляет не более пяти часов. • Фактическое время реакции на обращение минимально возможное время.

• Заказчик может отправить «Черный ящик» скачанный из ПЧ для расшифровки и получить рекомендации по устранению неисправностей.

- Выезд для устранения неисправности.

• При невозможности устранения неисправности дистанционно осуществляется выезд на площадку заказчика.

• Выезд осуществляется в минимально возможное время в день обращения или на следующий день в зависимости от наличия билетов.

• По приезду на площадку производится диагностика оборудования, режимов работы, условий эксплуатации.

• Производится замена неисправных компонентов.

• Выдается заключение о возможных причинах возникновения неисправности оборудования.

• Выдаются рекомендации по предотвращению повторных неисправностей.

• Рабочее время включено в стоимость сервисного договора.

- ЗИП.

• Поставка рекомендованного ЗИП посредством параллельного импорта.

• По запросу Заказчика выдается коммерческое предложение с ценами и сроками поставки.

• Помощь в подборе отечественных и иностранных аналогов.

• При согласовании цен и сроков поставки заключается договор на поставку ЗИП.

• Заказчик имеет право приобретения ЗИП самостоятельно.

- Гарантийные обязательства.

• Гарантия предоставляется на выполненные работы в течении одного года.

• Гарантия на поставленный ЗИП в зависимости от гарантийных условий иностранного или отечественного поставщика/производителя.