

РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ СЛУЖБЫ СЕРВИСНОЙ ПОДДЕРЖКИ ООО «ТН-ГРУПП»

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Абонент (Заказчик) – клиент ООО «ТН-ГРУПП», работающий в системе мониторинга Wialon, заключивший с ООО «ТН-ГРУПП» договор оказания услуг, которым предусмотрено сервисное обслуживание.

Система мониторинга Wialon - это программный комплекс, который позволяет Абоненту осуществлять контроль над объектом/объектами мониторинга.

Объект мониторинга - это транспортное средство, техника, человек, животное или другой движущийся или стационарный объект, за которым ведется наблюдение с использованием оборудования спутникового мониторинга в системе мониторинга Wialon.

Ответственный специалист Абонента – представитель Абонента по взаимодействию с Исполнителем, назначаемый Абонентом.

Служба сервисной поддержки (Исполнитель) – структурное подразделение ООО «ТН-ГРУПП», которое производит обслуживание навигационного оборудования, установленного на объектах Абонента в соответствии с тарифным планом и согласно прайс-листа, размещенного на официальном сайте Исполнителя.

Обращение в Службу сервисной поддержки – запрос (уведомление) Абонента в установленной данным регламентом форме о ситуациях с оборудованием, возникших при работе системы мониторинга.

Приостановление обслуживания объекта мониторинга - представляет собой временное или окончательное удаление объекта из системы мониторинга согласно заявлению Абонента или в связи с нарушением сроков оплаты.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

В рамках сервисной поддержки решаются вопросы, определенные данным регламентом, согласно установленным уровням обслуживания.

Предоставление услуг со стороны Исполнителя, гарантирует качественное, своевременное и обязательное решение вопросов, связанных с работой навигационного оборудования, установленного на объектах Абонента.

В рамках сервисной поддержки не решаются вопросы обслуживания технических неисправностей самих объектов, а также другого оборудования, установленного на объектах, влияющих или не влияющих на работоспособность навигационного оборудования.

Исполнитель имеет право на изменение положений настоящего регламента.

При этом Исполнитель обязуется выполнять условия настоящего регламента, существовавшие на дату подписания с Абонентом договора оказания услуг на сервисную поддержку, с целью недопущения ухудшения условий обслуживания Абонента.

Исполнитель обязуется публично объявлять об изменениях, внесенных в настоящий регламент.

Сервисная поддержка по платным пакетам услуг может быть приостановлена при нарушении Абонентом договорных обязательств

Возобновление работ осуществляется после погашения задолженности.

3. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ОБРАЩЕНИЙ В СЛУЖБУ СЕРВИСНОЙ ПОДДЕРЖКИ

Основанием для выполнения работ по сервисной поддержке является заявка Службы технической поддержки в Службу сервисной поддержки.

Специалист службы сервисной поддержки связывается с Абонентом для согласования времени и места и других условий проведения сервисного обслуживания.

Для своевременного решения вопроса Абонент должен следовать рекомендациям специалистов и предоставлять необходимую дополнительную информацию.

Запрос считается обработанным, а обращение - предварительно закрытым, после отправки ответа Абоненту.

Время реакции сервисной поддержки на обращение – согласно уровню обслуживания. Срок решения обращения – в зависимости от сложности поставленного вопроса.

Исполнитель вправе отказаться от исполнения Заявки, если Абонент не предоставил объекты, согласно графику, или не предоставил технически оборудованное место проведения Сервисных работ, что делает явно невозможным окончание работ в сроки, указанные в Заявке.

Исполнитель вправе произвести первичный осмотр и обслуживание оборудования в отсутствие представителя Абонента, если такой представитель отсутствует.

Общая регламентированная продолжительность выполнения Сервисных работ по одной Заявке определяется Сторонами исходя из общего количества транспортных средств Абонента, указанных в Заявке.

Абонент обязан обеспечить Исполнителю все необходимые условия для выполнения сервисных работ, в том числе:

1. Обеспечить подготовку объектов к выполнению работ
 - объект должен находиться в исправном состоянии;
 - особое внимание должно быть уделено исправности электропроводки объекта;
 - должна быть исправна система бортового питания объекта;
 - ТС должно быть с установленной работоспособной АКБ
 - при необходимости контроля дополнительного оборудования, оно так же должно быть исправно.
2. Согласование с Исполнителем графика и времени проведения Работ, ограничение доступа третьих лиц, по согласованию с Исполнителем других необходимых условий.), также не позднее прибытия специалистов объект, в исправном состоянии и подготовленный для проведения Сервисных работ.
3. Предоставить на время выполнения Сервисных работ хорошо освещаемое техническое помещение (ангар) и обеспечить возможность подключения средств малой механизации Исполнителя к источникам электропитания на расстоянии не более 30 метров от объекта.
4. Немедленно информировать Исполнителя обо всех изменениях, которые могут повлиять на выполнение Работ.
5. Обеспечить доступ Работников и транспорта Исполнителя на территорию Абонента для проведения Работ.
6. Абонент обязан обеспечить к началу проведения Сервисных работ соответствие рабочих мест требованиям, правилам техники безопасности и пожарной безопасности.
7. Абонент обязан своевременно принять выполненные Сервисные работы и подписать акт сервисного обслуживания.
8. В случае необходимости Абонент должен обеспечить силами своего персонала заправку баков до состояния «полный» или предоставить АТЗ с топливом.

В случае невыполнения Абонентом необходимых условий для выполнения сервисных работ, и / или не предоставления объекта для осуществления работ в согласованное время Абонент оплачивает стоимость

выезда специалистов согласно прайс – листа Исполнителя, по состоянию на текущую дату, а так же иные расходы Исполнителя, возникшие в ходе неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств со стороны Абонента.

Все запросы на выполнение работ в случае отсутствия их в тарифном плане Исполнитель вправе выполнить, но за дополнительную плату, Исполнитель выставит отдельный счет за оказанные услуги, согласно прейскуранта, действующего на день запроса, а Абонент обязан оплатить данный счет не позднее 5(пяти) рабочих дней с даты выставления.

Абонент вправе в любое время проверять ход и качество работы, выполняемой Исполнителем.

В случае выявления специалистами Исполнителя факта повреждения Абонентом Оборудования, на котором осуществляются Сервисные работы (вмешательство третьих лиц в работоспособность установленного Оборудования, приведшее к полному или частичному выходу из строя; повреждение заложенных технических параметров, приводящих к кратковременной потере функциональности Оборудования, включая вмешательство в цепи питания Оборудования) работы по восстановлению работоспособности оборудования оплачиваются Абонентом сверх абонентской оплаты.

В случае отсутствия представителя Абонента во время первичного осмотра и во время проведения сервисных работ, Абонент не вправе отказаться от оплаты проведенных Исполнителем работ по восстановлению работоспособности оборудования.

4. ПОГРЕШНОСТИ ДУТ И ПРАВИЛА

Компания ООО «ТН-ГРУПП», на основании многолетнего опыта мониторинга транспорта, разработала для Вас список рекомендаций по эксплуатации датчика уровня топлива (ДУТ), которые помогут наиболее эффективно интегрировать систему мониторинга в Ваш бизнес и получить максимальную экономическую пользу.

Внимательно изучите и соблюдайте следующие правила:

1. Тарировка топливной емкости (бака) производится тем количеством топлива, которое предоставляется на момент монтажа ДУТа. Следовательно, наша компания может гарантировать качественное определение уровня топлива только в этом объеме;
2. Мы не сможем изменить фундаментальные основы геометрии и физики, соответственно, мы гарантируем следующую погрешность определения количества топлива в баке:
 - а) Абсолютная погрешность определения заправки:

- от до 50 литров = 1,5 литра;
- свыше 50 литров = 3 литра.

б) Относительная погрешность определения заправки:

- 1 бак ДУТ стоит по геометрическому центру;
 - 1 бак 2 ДУТа стоят по диагонали;
 - 2 бака 2 ДУТа, каждый ДУТ стоит по геометрическому центру;
 - * от 0 -10 % паспортного объема бака – 6%;
 - * от 10 – 90 % паспортного объема бака – 3%;
 - * от 90 – 100 % паспортного объема бака – 6%;
 - 1 бак 1 ДУТ, установлен не по центру (бак не был демонтирован клиентом);
 - * от 0- 100 % паспортного объема бака – 6%;
 - Количество ДУТов менее рекомендованного в КП количества (2 бака 1 ДУТ, 1 бак сложной геометрической формы 1 ДУТ);
 - * погрешность до 10 %.
3. Заправка, это увеличение количества топлива в баке минимум на 10 % от максимального паспортного объема бака;
 4. Максимальный уровень топлива в баке должен быть на 5% меньше максимального объема топливной емкости.
 5. Заправку техники рекомендуем производить в условиях аналогичных условиям на момент монтажа оборудования;
 6. Используйте топливо, соответствующее сезону. Применение различных присадок влияет на электрическую проницаемость топлива, что ведет к искажению данных датчика;
 7. Следите за чистотой топливных баков;
 8. Деформация бака ведет к невозможности корректного определения уровня топлива. В таких ситуациях требуется перетарировка ДУТ;
 9. Для работы датчика топлива необходимо нормальное бортовое питание;
 10. Механические повреждения ДУТ приводят к его неработоспособности;
 11. Должна быть исправна система вентиляции бака.
 12. Точность определения объема выданного топлива с использованием УСС (устройство съема сигнала, которое преобразует повороты вала счетчика жидкости в электрические импульсы) соответствует точности используемого счетчика. При этом на момент выдачи топлива должен быть действующий акт поверки счетчика.

5. УРОВНИ СЕРВИСНОЙ ПОДДЕРЖКИ

Служба сервисной поддержки ООО «ТН-ГРУПП» предлагает Абонентам несколько уровней поддержки, в зависимости от выбранного тарифного плана.

Уровень 1. Доступен на тарифных планах «Ультра-Лайт» и «Лайт»

Все выезды оплачиваются по прейскуранту.

Уровень 2. Доступен на тарифном плане «Стандарт»

Обслуживание осуществляется по месту нахождения мастерской Исполнителя, выезды к Абоненту платные по прейскуранту, при необходимости демонтажа неисправного оборудования, для отправки производителю для проверки, подменный фонд Платный.

Уровень 3. Доступен на тарифных планах «Стандарт+», «Бизнес», «Бизнес+»
Обслуживание осуществляется по месту нахождения мастерской Исполнителя, либо по месту нахождения объектов Абонента на территории, соответствующей техническим требованиям для выполнения данного вида работ, стоимость выездов к Абоненту указана в тарифном плане, при необходимости демонтажа неисправного оборудования, для отправки производителю для проверки, устанавливается оборудование из подменного фонда до выяснения причин неисправности, в не гарантийном случае оплачивается согласно текущему прайс-листу.

!!! На всех уровнях обслуживания выезды специалиста к Абоненту осуществляются Исполнителем в пределах области нахождения Исполнителя, либо по области нахождения представительства Исполнителя. В противном случае стоимость выезда специалиста оплачивается Абонентом отдельно согласно текущему прайс-листу.

Абонент обязан ознакомиться с данным регламентом до подписания договора, своевременно следит за изменениями к регламенту и руководствоваться регламентом, действующим на момент отправки запроса в службу технической поддержки для составления заявки в службу сервисной поддержки. Регламент, приложения к нему могут быть изменены, изложены в новой редакции. Изменения в Регламенте, приложениях к нему обязательны для Абонентов с момента их размещения ООО «ТН-ГРУПП» в сети Интернет (на официальном сайте).

Все запросы на выполнение работ будут выполнены и в случае отсутствия их в тарифном плане Абонента, Исполнитель выставит отдельный счет за оказанные услуги, согласно прейскуранта, действующего на день запроса.