ОФИЦИАЛЬНЫЙ КЛИЕНТСКИЙ РЕГЛАМЕНТ

СИСТЕМЫ ЧПУ «TITANIUM»

РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ И СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ СИСТЕМ ЧПУ «TITANIUM»

ООО «Торговый Дом Новые Электронные Технологии» (ИНН 6140009967)

2 года	3 тарифа	РФ и СНГ
Бесплатная базовая поддержка	Гибкая сервисная подписка	Территория действия регламента

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ И ТЕРМИНЫ

1.1. Настоящий Регламент определяет порядок, сроки и финансовые условия оказания технической поддержки, сервисного сопровождения и обновления программного обеспечения (ПО) для систем числового программного управления (ЧПУ) линейки «TITANIUM», производимых ООО «ТД НЭТ» (далее — Производитель / Исполнитель).

1.2. Техническая поддержка направлена на обеспечение бесперебойной работы станочного оборудования Заказчика, оперативное решение возникающих вопросов эксплуатации и поддержание актуальности программно-аппаратного комплекса.

1.3. Настоящий документ является неотъемлемой частью клиентской политики Производителя и применяется ко всем комплектам оборудования ЧПУ, введенным в эксплуатацию на территории РФ и стран СНГ.

2 БАЗОВАЯ ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА И ПОРЯДОК ПРОДЛЕНИЯ (ПОДПИСКА)

2.1. **Льготный период при покупке:** При приобретении любой системы ЧПУ «TITANIUM» Заказчику предоставляется бесплатная базовая техническая поддержка сроком на 2 (два) года с момента отгрузки оборудования (или подписания акта ввода в эксплуатацию).

2.2. **Переход на платную основу:** По истечении 2 лет с момента покупки бесплатный период завершается. Дальнейшее техническое сопровождение осуществляется по системе сервисной подписки.

2.3. **Тарифные планы подписки:** Заказчик вправе выбрать удобный формат продления поддержки в зависимости от текущих производственных задач:

ТАРИФНЫЙ ПЛАН	ОБЪЕМ И НАЗНАЧЕНИЕ СОПРОВОЖДЕНИЯ	СТОИМОСТЬ
Тариф «Разовый»	Оперативное подключение инженера для решения одной конкретной технической задачи или инцидента.	**Согласно действующему прайс-листу**
Тариф «Недельный» (7 календарных дней)	Приоритетное сопровождение на период пусконаладочных работ, модернизации станка или слачи	**Согласно действующему прайс-листу**

3 УРОВНИ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ И СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫЕ ИНЖЕНЕРНЫЕ УСЛУГИ

В зависимости от сложности задачи техническая поддержка делится на базовую (консультационную) и специализированную (инженерную):

3.1. Базовая консультационная помощь (входит в бесплатный 2-летний период и активную подписку):

- Ответы на вопросы по функционалу интерфейса, базовой настройке параметров и назначению узлов ЧПУ.
- Предоставление технической документации, схем подключения и инструкций.
- Первичная удаленная диагностика возможных неисправностей.

3.2. Специализированные инженерные услуги (оплачиваются отдельно по фиксированным ставкам вне зависимости от срока эксплуатации оборудования):

НАИМЕНОВАНИЕ УСЛУГИ	СОСТАВ ИНЖЕНЕРНЫХ РАБОТ	ФИКСИРОВАННАЯ СТАВКА
Помощь в пусконаладке оборудования	Комплексное инженерное сопровождение ввода станка в эксплуатацию, настройка приводов, осей и периферии (итоговая стоимость зависит от кинематической сложности станка и количества осей).	**от 50 000 до 150 000 руб.**
Поиск и устранение ошибок пользователя	Глубокий аудит проекта станка, поиск ошибок в логике электроавтоматики (ПЛК/PLC), некорректном подключении сторонней периферии или управляющих программах (G-коде), допущенных специалистами Заказчика.	**100 000 руб.**
Обучение персонала Заказчика	Проведение целевого инструктажа и практического обучения операторов, наладчиков и инженеров-электронщиков работе и программированию в среде ЧПУ «TITANIUM».	**50 000 руб.**

4 РЕГЛАМЕНТ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПО ЖИЗНЕННОМУ ЦИКЛУ ЧПУ

5 ПОЛИТИКА ОБНОВЛЕНИЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ (ПО) И ЛИЦЕНЗИРОВАНИЯ

Для расширения функционала станка, повышения стабильности или перехода на новую аппаратную платформу предусмотрены три сценария обновления ПО:

СРАВНИТЕЛЬНАЯ СХЕМА СЦЕНАРИЕВ ОБНОВЛЕНИЯ ПО И ЛИЦЕНЗИРОВАНИЯ ЧПУ «TITANIUM»

5.1. ТЕКУЩЕЕ ПОКОЛЕНИЕ	5.2. СМЕНА ПОКОЛЕНИЯ ПО	5.3. НОВАЯ ЛИЦЕНЗИЯ
Без замены носителя памяти	Новый промышленный SSD	Новый промышленный SSD
Сохранение текущей лицензии	Перенос действующей лицензии	Генерация нового ключа «с нуля»
25 000 руб.	**100 000 руб.**	**210 000 руб.**

5.1. Обновление в рамках текущего поколения (с сохранением существующей лицензии): **25 000 руб.**

Установка актуальных патчей, исправлений и новых функций внутри текущей мажорной версии ПО Заказчика без замены носителя памяти.

5.2. Смена поколения ПО (с заменой промышленного SSD-накопителя): **100 000 руб.**

Переход на новую генерацию программного обеспечения с поставкой подготовленного промышленного SSD-накопителя и переносом действующей лицензии.

5.3. Установка новой лицензии (с заменой промышленного SSD-накопителя): **210 000 руб.**

Полная переустановка системы «с нуля» при утере данных, критическом повреждении носителя или расширении лицензионных прав, включая стоимость нового промышленного SSD-накопителя и генерацию нового ключа лицензии.

6 ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ В СЛУЖБУ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

6.1. Прием обращений осуществляется в текстовом формате (мессенджеры, электронная почта) для точной фиксации логов, фото- и видеоматериалов:

Контактный номер техподдержки (только переписка):	Электронная почта:
+7 918 580 22 17	**elektronika-net@mail.ru**

6.2. При обращении Заказчику необходимо указать серийный номер устройства (указан на корпусе и в паспорте качества), модификацию ЧПУ, описание ситуации и фотографии экрана/ошибки.

Производитель / Исполнитель: ООО «Торговый Дом Новые Электронные Технологии» (ООО «ТД НЭТ») **ИНН:** 6140009967