

Публичное соглашение о технической поддержке

1. Введение

Данное Соглашение устанавливает объем и специфику технической поддержки, осуществляемой ООО «Парабел» (далее – Производитель) в отношении производимого и поставляемого оборудования. В стоимость оборудования, приобретаемого конечным пользователем (далее – Потребитель), включена техническая поддержка, осуществляемая на условиях данного Соглашения. Все дополнительные консультации и техническая помощь может осуществляться производителем только после заключения отдельного договора о техническом обслуживании. Публикация Соглашения на сайте Производителя означает, что Потребитель оборудования ознакомлен с его положениями. Факт приобретения оборудования означает согласие Потребителя с объемом технической поддержки, осуществляемой поставщиком по данному соглашению.

2. Определения

Под технической поддержкой Производитель понимает комплекс мероприятий, призванный облегчить подключение оборудования к сетям связи и включающий: технические консультации; удаленную конфигурацию оборудования; обеспечение дополнительными информационными материалами.

3. Условия

3.1. Техническая поддержка оказывается Производителем удаленно по каналам связи, без выезда специалиста на место подключения.

3.2. Потребитель должен иметь паспорт оборудования, где указан серийный номер оборудования и дата продажи.

3.3. Бесплатная техническая поддержка оказывается в течение 6 месяцев с даты продажи оборудования, указанной в паспорте.

3.4. При необходимости удаленной конфигурации, Потребитель должен предоставить удаленный доступ к оборудованию по ssh протоколу.

3.5. Время консультации по телефону, skype и прочим on-line средствам связи ограничено 30 минутами в день.

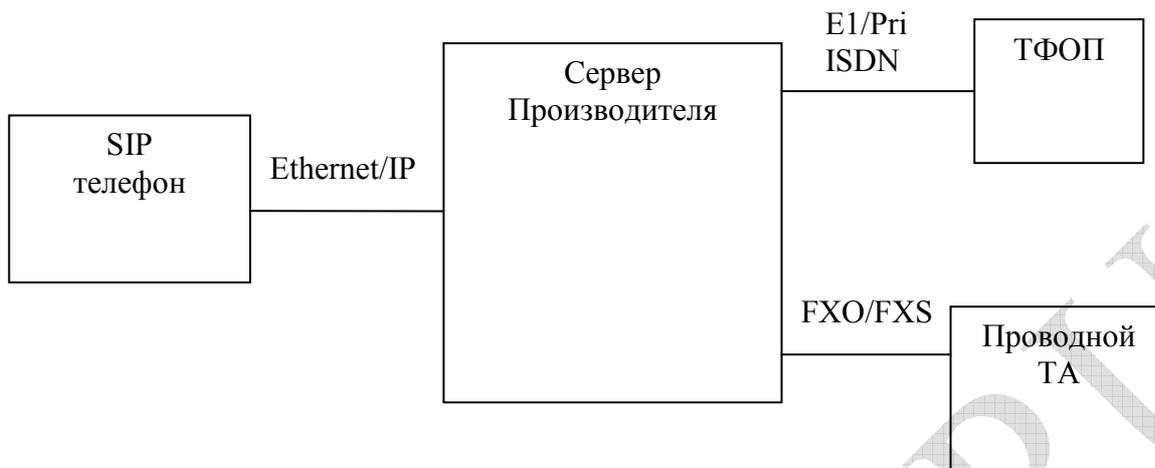
3.6. Консультации по email осуществляются без ограничений.

3.7. Производитель не связывается с третьими лицами по поводу условий подключения коммуникационных сетей Потребителя и не раскрывает третьим лицам техническую информацию Потребителя.

3.8. Консультации по сложному оборудованию (сервера) осуществляются только в рамках модели VOIP шлюза (см. рисунок).

При этом сервер внешними каналами может подключаться к оборудованию:

- SIP телефон, подключенный через интерфейс Ethernet;
- линия E1 с одним из видов ОКС сигнализации (ISDN PRI или SS7), если сервер имеет E1 порты;
- линии FXS/FXO с подключенным проводным ТА, если сервер имеет порты FXS/FXO;



В рамках данной модели, Производитель осуществляет консультации по вопросам:

- конфигурация SIP протокола и подключение SIP телефона;
- настройка E1 и одного из протоколов ОКС;
- настройка линий FXS/FXO;
- настройка коннективности SIP телефон <-> ТФОП;
- настройка коннективности SIP телефон <-> проводной ТА;

Дальнейшая конфигурация сервера - IP АТС, настройка плана соединений, IVR, голосовой почты и прочих услуг - не имеет прямого отношения к работоспособности аппаратуры и должна осуществляться Потребителем самостоятельно или с привлечением компании-интегратора.

3.10. Производитель не оказывает техническую поддержку по оборудованию сторонних производителей.

3.11. Техническая поддержка осуществляется после обращения на официальный email Производителя, опубликованный на сайте, с письменным описанием проблемы и контактными телефонами Потребителя.