

## Сертификат технической поддержки

Сертификат технической поддержки Оборудования (далее – Сертификат) предоставляет право на абонентской основе получать услуги технической поддержки Оборудования, заводские (серийные) номера которого указаны в таком Сертификате, в течение срока, указанного в Сертификате.

### 1. Состав услуг по Сертификату:

- 1.1. Удаленная настройка оборудования;
- 1.2. Удаленный инструктаж;
- 1.3. Удаленная поддержка пользователей;
- 1.4. Предоставление подменного оборудования при поломке\*;
- 1.5. Замена, настройка и инсталляция любого элемента оборудования (стоимость оборудования не включена);
- 1.6. Консультация пользователя при самостоятельной замене оборудования;
- 1.7. Предоставление подменного фонда на время поверки при проведении поверки заводом-изготовителем\*.

### 2. Условия технической поддержки.

#### 2.1. Обращения в службу поддержки:

2.1.1 Приём обращений в техническую поддержку круглосуточно по электронной почте [support@medcontrol.cloud](mailto:support@medcontrol.cloud);

2.1.2. Работа над инцидентами и консультирование в рабочие дни с 09.00 до 18.00 по московскому времени по электронной почте [support@medcontrol.cloud](mailto:support@medcontrol.cloud) и телефону 8 (800) 555 46 03. Контактные данные службы поддержки могут быть изменены путём публикации новых контактных данных на веб-сайте Поставщика.

При обращении Покупатель должен представить информацию:

- наименование Покупателя;
- адрес пункта, где зафиксирован факт неисправности Оборудования;
- заводской номер Оборудования;
- описание возникшей ситуации.

#### 2.2. Устранение неисправностей.

Если Поставщик подтверждает, что неисправность не может быть устранена удалённо, действует порядок, согласованный Сторонами в разделе 8 Договора «Гарантийные условия».

#### 2.3. Обучение.

Дистанционное обучение по запросу Покупателя, не более двух раз в год. Дополнительное обучение оплачивается отдельно.

\* в качестве подменного оборудования предоставляется Средство медицинского контроля MedControl (РУ № РЗН 2023/21360)