

Состав и условия технической поддержки MedControl.

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 установка любого элемента оборудования (стоимость оборудования не включена);
- 1.6. Консультация пользователя при самостоятельной замене оборудования;
- 1.7. Предоставление подменного фонда на время поверки.

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;

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 и телефону 8 (800) 555 46 03. Контактные данные службы поддержки могут быть изменены путём публикации новых контактных данных на веб-сайте <https://medcontrol.cloud/>.

2.1.3. При обращении в службу технической поддержки держатель Сертификата должен предоставить следующую информацию:

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

2.2. Устранение неисправностей.

Если техническая поддержка подтверждает, что неисправность не может быть устранена удалённо, организуется отправка оборудования для диагностики и ремонта в соответствии с условиями договора.

2.3. Обучение.

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