



**ГРАВИТОН**

---

# Общество с ограниченной ответственностью «Новый Ай Ти Проект»

Утверждено:

Генеральный директор

ООО «Новый Ай Ти Проект»



Ткачев С. И.

«25» декабря 2023 г.

## Политика гарантийного обслуживания оборудования марки Гравитон

## Основные положения

ООО «Новый Ай Ти Проект» - производитель Товарной Марки «Гравитон» (далее - Производитель) обязуется осуществлять техническую поддержку и гарантийный/постгарантийный ремонт поставляемого оборудования в соответствии с выбранным сервисным пакетом при условии соблюдения правил установки и эксплуатации оборудования. Правила эксплуатации содержатся в руководстве пользователя и/или иной технической документации, которая передается Заказчику вместе с оборудованием.

Производитель гарантирует, что приобретенное Заказчиком оборудование при правильной установке и использовании не будет иметь дефектов материала и изготовления в течение гарантийного срока.

Данная Политика гарантийного обслуживания распространяется на Заказчиков, с которыми заключены договор поставки и/или договор гарантийного обслуживания (далее совместно – Договоры), а также Заказчики, которым выдан сертификат технической поддержки.

Гарантийный срок для различного оборудования указывается в гарантийном талоне или ином документе, подтверждающем право на техническую поддержку и гарантийное обслуживание, и исчисляется с даты приобретения оборудования, указанной в Договоре или сертификате технической поддержки.

Вне зависимости от приобретенного Заказчиком сервисного пакета Производитель может оказать техническую поддержку посредством консультации по телефону горячей линии и/или диагностику, и возможное устранение неисправностей, посредством использования средств удаленного доступа.

Гарантийное обслуживание распространяется на следующие виды оборудования Производителя: компьютеры, моноблоки, неттопы, ноутбуки, ПАК и серверное оборудование.

Ремонт не гарантийных случаев (см. раздел 5 «Ограничения ответственности») или оборудования, которое не подходит под вышеуказанные виды оборудования, осуществляется за отдельную плату.

Актуальный список авторизованных сервисных центров (далее - АСЦ) и режим их работы размещен на сайте Производителя в сети интернет <https://graviton.ru>, в разделе «Поддержка. Сервисные центры».

## 1. Сервисные пакеты:

### 1.1. Стандартная гарантия

● **BASIC.** Условия, сроки и порядок гарантийного обслуживания оборудования указаны в гарантийном талоне или паспорте изделия.

### 1.2. Расширенная гарантия

Расширенная гарантия – это предоставление Производителем услуг повышенного качества и сокращение сроков восстановления работоспособности оборудования по сравнению со стандартной гарантией. При возникновении сбоев в работе оборудования, квалифицированные инженеры окажут помощь по телефону или, если необходимо, приедут в согласованное с Заказчиком время для проведения диагностики и ремонта.

## Пакеты расширенного гарантийного обслуживания:

### ● STANDARD

Пакет «STANDARD» включает в себя:

- Регистрацию обращений, поступивших на адрес электронной почты support@graviton.ru и по телефону 8 800 500-88-86 круглосуточно;
- Диагностику/поиск и квалификацию неисправности (ей) оборудования, безлимитные консультации со специалистами технической поддержки по телефону 8 800 500-88-86 в рабочие дни с 9:00 до 18:00 по Московскому времени;
- Диагностику/поиск и возможное устранение неисправностей посредством использования средств удаленного доступа, предоставленных Заказчиком<sup>1</sup> в рабочие дни с 9:00 до 18:00 по Московскому времени;
- Приём неисправного оборудования осуществляется в АСЦ. С адресами и режимом работы АСЦ можно ознакомиться на сайте Производителя в сети интернет <https://graviton.ru> или уточнить по телефону 8 800 500-88-86 круглосуточно;
- Доставка неисправного оборудования до АСЦ осуществляется силами Заказчика и за его счет;

---

<sup>1</sup> Для максимально быстрой квалификации неисправности и ее устранения, Заказчик может предоставить специалисту технической поддержки временный удаленный защищенный доступ к оборудованию Заказчика, с использованием шифрованного канала связи, далее – VPN.

- Выдача отремонтированного оборудования Заказчику производится не позднее 15 рабочих дней с момента передачи оборудования в АСЦ и при наличии запасных частей и комплектующих.

Выезд специалиста АСЦ к Заказчику осуществляется за отдельную плату.

## ● STANDARD PLUS

Пакет «STANDARD PLUS» включает в себя:

- Регистрацию обращений, поступивших на адрес электронной почты support@graviton.ru и по телефону 8 800 500-88-86 круглосуточно;

- Диагностику/поиск и квалификацию неисправности (ей) оборудования, безлимитные консультации со специалистами технической поддержки по телефону 8 800 500-88-86 в рабочие дни с 9:00 до 18:00 по Московскому времени;

- Диагностику/поиск и возможное устранение неисправностей посредством использования средств удаленного доступа, предоставленных Заказчиком<sup>1</sup> в рабочие дни с 9:00 до 18:00 по Московскому времени;

- Выезд специалиста АСЦ к Заказчику для проведения диагностики в течение 5 рабочих дней с момента регистрации обращения Заказчика;

- Доставка неисправного оборудования в АСЦ для проведения ремонтных работ и доставка исправного оборудования Заказчику осуществляется силами Производителя;

- Отправка отремонтированного оборудования Заказчику производится не позднее 7 рабочих дней с момента приемки оборудования в АСЦ.

В случае, если оборудование физически размещено более чем в 100 км от границ города, в котором находится ближайший АСЦ, оборудование обслуживается только по предварительной договоренности с Производителем. Для этого Заказчику необходимо обратиться к персональному менеджеру или направить заявку на адрес электронной почты support@graviton.ru или обратиться по телефону 8 800 500-88-86 (специалист технической поддержки согласует обслуживание оборудования со специалистом АСЦ).

## ● EXTENDED

Пакет «EXTENDED» включает в себя:

<sup>1</sup> Для максимально быстрой квалификации неисправности и ее устранения, Заказчик может предоставить специалисту технической поддержки временный удаленный защищенный доступ к оборудованию Заказчика, с использованием шифрованного канала связи, далее – VPN.

- Регистрацию обращений, поступивших на адрес электронной почты support@graviton.ru и по телефону 8 800 500-88-86 круглосуточно;

- Диагностику/поиск и квалификацию неисправности (ей) оборудования, безлимитные консультации со специалистами технической поддержки по телефону 8 800 500-88-86 круглосуточно;

- Диагностику/поиск и возможное устранение неисправностей посредством использования средств удаленного доступа, предоставленных Заказчиком<sup>1</sup> в рабочие дни с 9:00 до 18:00 по Московскому времени;

- Выезд специалиста АСЦ к Заказчику для проведения диагностики и устранения неисправности (в случае если это технически возможно на территории Заказчика) в течение 3 рабочих дней с момента регистрации обращения Заказчика;

- Доставка неисправного оборудования в АСЦ для проведения ремонтных работ (в случае, если работы невозможно провести на территории Заказчика) и доставка исправного оборудования Заказчику осуществляется силами Производителя;

- Отправка отремонтированного оборудования Заказчику производится не позднее 5 рабочих дней с момента приемки оборудования в АСЦ.

В случае если оборудование физически размещено более чем в 100 км от границ города, в котором находится ближайший АСЦ, оборудование обслуживается только по предварительной договоренности с Производителем. Для этого Заказчику необходимо обратиться к персональному менеджеру или направить заявку на адрес электронной почты support@graviton.ru или обратиться по телефону 8 800 500-88-86 (специалист технической поддержки согласует обслуживание оборудования со специалистом АСЦ).

## ● EXTENDED PLUS

Пакет EXTENDED PLUS включает в себя:

- Регистрацию обращений, поступивших на адрес электронной почты support@graviton.ru и по телефону 8 800 500-88-86 круглосуточно;

- Диагностику/поиск и квалификацию неисправности (ей) оборудования, безлимитные консультации со специалистами технической поддержки по телефону 8 800 500-88-86 круглосуточно;

- Диагностику/поиск и возможное устранение неисправностей посредством

---

<sup>1</sup> Для максимально быстрой квалификации неисправности и ее устранения, Заказчик может предоставить специалисту технической поддержки временный удаленный защищенный доступ к оборудованию Заказчика, с использованием шифрованного канала связи, далее – VPN.

использования средств удаленного доступа, предоставленных Заказчиком<sup>1</sup> в рабочие дни с 9:00 до 18:00 по Московскому времени;

- Выезд специалиста АСЦ к Заказчику для проведения диагностики и устранения неисправности (в случае если это технически возможно на территории Заказчика) в течение 1 рабочего дня с момента регистрации обращения Заказчика;

- Доставка неисправного оборудования в АСЦ для проведения ремонтных работ (в случае, если работы невозможно провести на территории Заказчика) и доставка исправного оборудования Заказчику осуществляется силами Производителя;

- Отправка отремонтированного оборудования Заказчику производится не позднее 1 рабочего дня с момента приемки оборудования в АСЦ.

Обслуживание по пакету EXTENDED PLUS производится в следующих городах: Москва, Санкт-Петербург, Екатеринбург, Нижний Новгород, Новосибирск, Самара, Красноярск, Казань, Брянск, Омск, Тюмень, Уфа.

Возможность обслуживания по пакету EXTENDED PLUS в других городах требует предварительного согласования с Производителем. Для этого Заказчику необходимо обратиться к персональному менеджеру или направить заявку на адрес электронной почты [support@graviton.ru](mailto:support@graviton.ru) или обратиться по телефону 8 800 500-88-86 (специалист технической поддержки согласует обслуживание оборудования со специалистом АСЦ).

## **2. Невозврат дисков**

Расчет стоимости пакетов, при условии невозврата неисправных жестких дисков (HDD, SSD, M.2) составляет 10% от общей стоимости поставленной партии дисков, за один год эксплуатации.

## **3. Отправка компонента по опережающей замене**

При отсутствии на складе Производителя необходимых для выполнения гарантийных обязательств комплектующих, Производитель оставляет за собой право произвести замену на комплектующие с улучшенными характеристиками или предложить для замены другое, эквивалентное по стоимости и техническим характеристикам, оборудование. Замененное оборудование становится собственностью Заказчика, а дефектное – собственностью Производителя.

---

<sup>1</sup> Для максимально быстрой квалификации неисправности и ее устранения, Заказчик может предоставить специалисту технической поддержки временный удаленный защищенный доступ к оборудованию Заказчика, с использованием шифрованного канала связи, далее – VPN.

Гарантийный срок на оборудование, предоставленное на замену, совпадает со сроком гарантийного обслуживания на первоначально поставленное оборудование.

При отправке запасных частей и комплектующих элементов, взамен вышедших из строя, расходы по их доставке распределяются следующим образом:

- 3.1. Гарантийный случай - возлагаются на Производителя;
- 3.2. Не гарантийный случай - возлагаются на Заказчика.

## **4. Требования к Заказчику при оказании услуги гарантийного обслуживания**

### **Основные Требования:**

- Обязательно сообщить номер договора поставки/гарантийного обслуживания/номер сертификата технической поддержки, серийный номер оборудования и другие данные, которые может запросить специалист технической поддержки Производителя. Это необходимо для проверки доступных для Заказчика услуг и даты окончания их оказания.
- Заказчик обязан предоставить Производителю / АСЦ все системные ключи и пароли, и организовать безопасный доступ к оборудованию.
- Необходимо заранее создать резервные копии всех программ и данных, содержащихся в оборудовании.
- Необходимо удалить все дополнительные комплектующие, измененные элементы и присоединенные устройства, не подлежащие гарантийному обслуживанию.
- Удалить из оборудования все данные, в том числе конфиденциальные, защищенные правами собственности и персональные данные. В случае невозможности удаления таких данных, изменить их таким образом, чтобы не допустить доступа к ним третьих лиц либо, чтобы они не являлись персональными данными согласно соответствующему закону.

Производитель / АСЦ не несет ответственности за утерю или разглашение каких-либо данных, в том числе конфиденциальных, защищенных правами собственности и персональных данных, хранящихся в памяти оборудования, возвращенного или предоставленного для гарантийного обслуживания.



Сервисные пакеты	Услуга	Требования к Заказчику
Все уровни	Обращение по телефону горячей линии или на почту	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Обращаться только по телефонам, указанным в данном документе или на официальном сайте Производителя.</li> <li>• Обязательно сообщить номер договора поставки / гарантийного обслуживания / сертификата технической поддержки, серийный номер оборудования и другие данные, которые может запросить специалист технической поддержки.</li> <li>• При оказании технической консультации по телефону необходимо иметь физический доступ к оборудованию для предоставления специалисту необходимой информации и выполнения первичных операций для проверки работоспособности. Необходимо предоставить информацию о том, какие сообщения об ошибках и в какой момент отображались, какие действия предшествовали этим сообщениям, а также, какие меры были приняты для устранения неисправности.</li> </ul>
Все уровни	Устранение неисправностей посредством использования средств удаленного доступа	<ul style="list-style-type: none"> <li>• См. «Основные требования».</li> </ul>
BASIC	Доставка оборудования в АСЦ силами Заказчика	<ul style="list-style-type: none"> <li>• См. «Основные требования».</li> <li>• Заказчик несёт ответственность за безопасную транспортировку оборудования.</li> <li>• Заказчику необходимо иметь в собой документы, подтверждающие отгрузку (товарная накладная / товарно-транспортная накладная или гарантийный талон).</li> </ul>

STANDART	Доставка оборудования в АСЦ силами Заказчика	<ul style="list-style-type: none"> <li>• См. «Основные требования».</li> <li>• Заказчик несёт ответственность за безопасную транспортировку оборудования.</li> <li>• Заказчику необходимо иметь в собой документы, подтверждающие отгрузку (товарная накладная / товарно-транспортная накладная или гарантийный талон).</li> </ul>
STANDART PLUS, EXTENDED, EXTENDED PLUS	Доставка оборудования в АСЦ и доставка отремонтированного оборудования силами Производителя	<ul style="list-style-type: none"> <li>• См. «Основные требования».</li> <li>• Обеспечить доступ на территорию Заказчика для вывоза/доставки оборудования силами Производителя.</li> </ul>
STANDART PLUS	Диагностика оборудования на территории Заказчика	<ul style="list-style-type: none"> <li>• См. «Основные требования».</li> <li>• Обеспечить доступ на территорию Заказчика и беспрепятственный доступ к оборудованию.</li> </ul>
EXTENDED, EXTENDED PLUS	Диагностика и ремонт оборудования на территории Заказчика	<ul style="list-style-type: none"> <li>• См. «Основные требования».</li> <li>• Обеспечить доступ на территорию Заказчика и беспрепятственный доступ к оборудованию.</li> </ul>

## 5. Ограничения ответственности

Гарантийное обслуживание оборудования, приобретенного Заказчиком, осуществляется в АСЦ Производителя. Условия гарантийного обслуживания могут отличаться и зафиксированы в гарантийном талоне, договоре поставки / договоре гарантийного обслуживания / сертификате технической поддержки. За пределами установленной территории обслуживания АСЦ может взиматься дополнительная оплата. За информацией о предоставлении обслуживания по местонахождению Заказчик может обратиться по телефону 8 800 500-88-86 круглосуточно. Специалисты сообщат об условиях обслуживания и о местонахождении ближайшего АСЦ.

Срок гарантии на клавиатуру, мышь устанавливается равным сроку гарантии, указанному производителем данных устройств.

Гарантийное обслуживание не распространяется на расходные материалы и дополнительные принадлежности, которые могут идти в комплекте с оборудованием: упаковку, монтажные приспособления, кабели, документацию и носители информации различных типов (диски с драйверами и т.п.), элементы питания дополнительных устройств (батарейки) и т.п.

Производитель несёт ответственность за повреждение или потерю оборудования только в период нахождения оборудования в АСЦ и при транспортировке силами Производителя.

Производитель обязуется приложить все усилия для сохранения и защиты данных на переданном в ремонт оборудовании, но не несёт ответственности за их утерю или повреждение, если таковые были неизбежны в ходе ремонта для обеспечения нормального функционирования оборудования.

### **В гарантию не входят услуги:**

- Переустановка программного обеспечения, если она не связана с заменой комплектующих и их штатным функционированием в операционной среде Заказчика.
- Установка дополнительного оборудования (предоставление услуги возможно на платной основе дополнительно к стоимости приобретенного сервисного пакета. Стоимость услуг согласовывается отдельно).
- Прошивка BIOS, если это не связано с заменой комплектующих.

### **Производитель вправе отказать Заказчику в исполнении гарантийных обязательств:**

- В случае нарушения правил и условий транспортировки, эксплуатации, хранения и обслуживания оборудования, указанных в руководстве по эксплуатации и иной технической документации, передаваемой Заказчику вместе с оборудованием.
- В случае отсутствия или повреждения маркировки изделия, гарантийной пломбы или иных повреждений, подтверждающих несанкционированное вскрытие изделия.
- В случае проведения пусконаладочных работ, монтажных работ, технического обслуживания, ремонта и замены комплектующих специалистами, не являющимися специалистами АСЦ Производителя.
- В случае наличия следов механических, электрических и термических повреждений.

- Если повреждение оборудования вызвано несоблюдением параметров Государственных стандартов сетей (электрических, телекоммуникационных, кабельных) или другими внешними факторами.

- Если повреждения оборудования вызваны сильным запылением, загрязнением, попаданием внутрь посторонних предметов, веществ, жидкостей, насекомых и т.п.

- Если дефект вызван в результате подключения нагрузок, превышающих номинальную мощность оборудования.

- В случае отказа оборудования, вызванного аварией на внешних устройствах, подключенных к оборудованию.

- Если дефект вызван установкой на оборудование неофициальных прошивок (прошивок, не рекомендованных Производителем оборудования), а также прошивок, предназначенных для другого оборудования (Факт установки неофициальных прошивок фиксируется в акте по приёму оборудования).

- Если дефект вызван использованием нестандартного или не прошедшего тестирование на совместимость оборудования.

- В случае использования оборудования в целях, не соответствующих его прямому назначению, наличия признаков повышения быстродействия компонентов компьютера за счёт эксплуатации их в форсированных (нештатных) режимах работы (оверклокинг, «разгон»).

- Если дефект вызван действием непреодолимых сил, несчастными случаями, стихийными бедствиями, умышленными или неосторожными действиями потребителя или третьих лиц.

Вышеперечисленные случаи не являются гарантийными и ремонт оборудования осуществляется за отдельную плату, вне зависимости от приобретенного сервисного пакета.



**Особые условия сервисных пакетов:**

	BASIC	STANDARD	STANDARD PLUS	EXTENDED	EXTENDED PLUS
Прием и регистрация заявок	24x7	24x7	24x7	24x7	24x7
Время реакции	24 часа	24 часа	24 часа	4 часа	4 часа
Тех. поддержка	в рабочие дни с 9:00 до 18:00 по Москве	в рабочие дни с 9:00 до 18:00 по Москве	в рабочие дни с 9:00 до 18:00 по Москве	24x7	24x7
Выезд инженера (раб. дней)	-	-	5	3	1
Вид обслуживания	Ремонт в АСЦ	Ремонт в АСЦ	Выезд специалиста только для диагностики	Ремонт на месте эксплуатации	Ремонт на месте эксплуатации
Срок ремонта (раб. дней)	21	15	7	5	1

## 6. Стоимость сервисных пакетов

Цена сервисного пакета рассчитывается в процентах от общей стоимости оборудования, передаваемого на гарантийное обслуживание.

	BASIC	STANDARD	STANDARD PLUS	EXTENDED	EXTENDED PLUS
<b>Компьютер</b>					
3 года	0%	4%	6%	8%	10%
4 года	-	6%	8%	10%	15%
5 лет	-	8%	10%	20%	30%
<b>Ноутбук</b>					
1 год	0%	2%	4%	6%	8%
2 года	-	3%	5%	7%	9%
3 года	-	4%	6%	8%	10%
4 года	-	6%	8%	10%	15%
5 лет	-	8%	10%	20%	30%
<b>Мини ПК/Неттопы</b>					
3 года	0%	4%	6%	8%	10%
4 года	-	6%	8%	10%	15%
5 лет	-	8%	10%	20%	30%
<b>Моноблок</b>					
3 года	0%	4%	6%	8%	10%
4 года	-	6%	8%	10%	15%
5 лет	-	8%	10%	20%	30%
<b>Серверное оборудование</b>					
3 года	0%	2%	3%	5%	8%
4 года	-	3%	5%	8%	10%
5 лет	-	10%	12%	15%	20%
<b>ПАК</b>					
3 года	0%	5%	8%	15%	20%
4 года	-	8%	10%	30%	50%
5 лет	-	15%	20%	80%	100%

Продукция «Гравитон» внесена в Единый реестр российской радиоэлектронной продукции Минпромторга РФ.

Вычислительное оборудование компании используют более 1000 организаций по всей России, в том числе крупнейшие ведомства и госкомпании

#### **КЛИЕНТСКИЕ РЕШЕНИЯ**

- Ноутбуки
- Моноблоки
- ПК
- Мини ПК/Неттопы
- Периферийные устройства

#### **СЕРВЕРНЫЕ РЕШЕНИЯ**

- Серверы
- СХД и ПАК

ПАК «Вычислительная система Helius»