***Регламент гарантийного обслуживания оборудования, установленного в центрах общественного доступа (далее – ЦОД).***

Для оказания технической поддержки (гарантийные случаи) необходимо:

1. Сформировать заявку и направить её по факсу (3822) 44-39-01 или на

электронную почту [to@electt.ru](mailto:to@electt.ru) (копию в Департамент развития информационного

общества Администрации Томской области на адрес электронной почты

grachevaos@tomsk.gov.ru).

Заявка должна содержать:

- ФИО и должность инициатора обращения;

- дату обращения;

- название населенного пункта;

- контактные телефоны;

- подробное описание причины обращения, включающее в себя, по возможности

технические детали (при проблемах с оборудованием - название, тип, серийный номер

устройства);

2. Сотрудник предприятия ООО «Элект» фиксирует факт получения обращения

(сообщается фамилия сотрудника или отправляется ответный e-mail).

3. Инженер отдела технической поддержки ООО «Элект» перезванивает по

указанному в обращении номеру для выяснения дополнительной информации.

4. В режиме реального времени специалист предприятия и инициатор обращения

выясняют причину выхода из строя оборудования.

5. После выяснения причин неисправности оборудования принимается решение о

гарантийном или не гарантийном случае.

**Прошу Вас обратить внимание, что гарантия не распространяется на случаи**

**нештатного функционирования ЦОД по нижеследующим причинам:**

1. Программное обеспечение.

2. Установка сторонних программ, которые могут повлиять на работу

установленного ПО в базовой конфигурации.

3. Изменение настроек в конфигурации ПО, а также их изменение от базовой

конфигурации (изменение от первоначальных настроек).

4. Наличие на компьютерах вредоносных программ, которые могут повлиять на

работу изначально настроенной локальной сети в ЦОДе.

5. Настройка любого оборудования, поставленного в составе комплекта

оборудования данных ЦОДов, без согласования с предприятием «Элект».