



ООО «КИТ»

СЕРВИСНАЯ ПОДДЕРЖКА

Дата вступления в силу: «____» _____ 2026 г.

Утверждено:

Должность:

Подпись / ФИО:

Москва, 2026

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Исполнитель – организация в лице ООО «КИТ» (далее – КИТ), осуществляющая разработку, продажу и сопровождение Оборудования.

Оборудование – программно-аппаратный комплекс, работающий для выполнения определённых целевых задач.

Сертификат на техническую поддержку – документ, выдаваемый Клиенту, дающий право на получение Услуги Технической поддержки. Имеет ограниченный срок действия.

Заказчик – организация (юридическое лицо), приобретающая и использующая в соответствии с целевым назначением Оборудование Исполнителя.

Клиент – физическое лицо, уполномоченный представитель Заказчика, представляющий интересы Заказчика при обращении в Службу технической поддержки.

Техническая поддержка – совокупность услуг, предоставляемых Клиентам со стороны Исполнителя по сопровождению Оборудования.

1 линия технической поддержки (L1) – разрешение типовых заявок Клиента: шаблонные решения, предоставление ПО и микрокодов, инструкций, приём обращений.

2 линия технической поддержки (L2) – разрешение нетиповых заявок: консультации по проблемам эксплуатации, удалённая диагностика, конфигурирование оборудования.

3 линия технической поддержки (L3) – разрешение заявок, касающихся доработки Программного Обеспечения Оборудования КИТ; работает в режиме 24×7.

Услуга – техническая и сервисная поддержка оборудования и программного обеспечения Компании.

Заявка – обращение Клиента по возникшим вопросам или инцидентам, связанным с использованием Оборудования КИТ.

Инцидент – проблема, возникшая у Клиента в ходе эксплуатации Оборудования, которая привела к полной или частичной неработоспособности.

Гарантийный ремонт – ремонт Оборудования в рамках гарантийного срока, относящийся к гарантийному случаю, осуществляемый Исполнителем за его счёт (включая транспортные расходы).

Негарантийный ремонт – ремонт Оборудования после истечения гарантийного срока или ремонт, неисправность которого не относится к гарантийным, осуществляемый Исполнителем за счёт Клиента.

Подменный фонд – резервное Оборудование, размещённое на складах Исполнителя, предоставляемое Заказчику на период ремонта.

Отгрузка NBD (Next Business Day) – отправка оборудования на подмену на следующий рабочий день с момента подтверждения неисправности инженером КИТ. Срок доставки исчисляется отдельно от даты отгрузки.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящий Регламент описывает порядок предоставления Услуг технической поддержки, способы взаимодействия с Клиентами КИТ.

2. Соблюдение норм и правил, описанных в данном документе, обязательно для всех сотрудников службы технической поддержки Исполнителя, участвующих в процессе оказания Услуг.

3. Взаимодействие со службой технической поддержки Исполнителя осуществляется на русском или английском языках.

4. Услуга расширенной технической поддержки Оборудования «КИТ» доступна Клиентам – владельцам действующего Сертификата на техническую поддержку.

5. Приобретение Сертификата на техническую поддержку означает согласие Клиента с условиями настоящего Регламента.
6. При приобретении тарифа «Базовый» Сертификат не выдаётся.
7. В зависимости от тарифного пакета режим оказания услуг может быть 24×7 или 8×5:
 - Режим работы 8×5 – техническая поддержка оказывается в рабочие дни с 09:00 до 18:00 по московскому времени (GMT+3), исключая государственные праздники РФ.
 - Режим работы 24×7 – техническая поддержка оказывается ежедневно круглосуточно, включая выходные и праздничные дни.
8. Процесс оказания технической поддержки условно разбит на несколько этапов:
 - Управление Заявками – процесс отработки обращения представителя Заказчика в службу технической поддержки.
 - Управление Проблемами – процесс обработки выявленных неисправностей.
 - Управление ремонтами – процесс диагностики, ремонта или замены неисправного оборудования.

Заявка должна быть открыта на каждое проблемное обращение Клиента, даже если на момент открытия не имеется всей необходимой для локализации проблемы информации. Вся информация, заносимая в Заявку, является строго конфиденциальной.

3. ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ

Техническая поддержка осуществляется в формате консультаций, удалённой поддержки и выезда на площадку Клиента специалистами сервисной службы КИТ.

Сервисная поддержка оказывается в формате диагностики, ремонта или замены оборудования в сервисном центре Исполнителя.

4. ПОРЯДОК АКТИВАЦИИ УСЛУГ

Услуга начинает действовать с момента фактического получения Продукции Заказчиком, подтверждённого подписанным актом приёмки оборудования между Заказчиком и Исполнителем или партнёром Исполнителя.

5. ТАРИФНЫЕ ПАКЕТЫ

В настоящий момент техническая и сервисная поддержка представлена тремя пакетами:

1. ГАРАНТИЯ,
2. БАЗОВЫЙ
3. РАСШИРЕННЫЙ.

Параметр	ГАРАНТИЯ	БАЗОВЫЙ	РАСШИРЕННЫЙ
Артикул	SVC-WRR-aa-bb*	SVC-ESS-aa-bb	SVC-PRM-aa-bb
Неограниченное кол-во обращений	✓	✓	✓
Выезд инженера	–	Да**	Да*
Срок предоставления услуги***	1–5 лет	1–5 лет	1–5 лет
Работа над инцидентами 8×5 (09:00–18:00 GMT+3)	✓	✓	–
Работа над инцидентами 24×7	–	–	✓
Подмена оборудования (отгрузка NBD)	NBD	NBD (CRE****)	NBD (BRE)
Самостоятельная регистрация через портал	✓	✓	✓
Доступ к обновлениям и ПО	✓	✓	✓

*** Значения aa и bb**

aa – срок предоставления услуги (1,3 или 5 лет); bb – артикул устройства КИТ

**** Выезд инженера**

Выезд инженера – Услуга, которая приобретается только для тарифных пакетов «БАЗОВЫЙ» и «РАСШИРЕННЫЙ» и оплачивается отдельно Заказчиком. Каждый выезд инженера планируется и оценивается в индивидуальном порядке.

Один выезд инженера равен одному рабочему дню с 09:00 до 18:00. В случае если инженер не укладывается в установленные рамки рабочего дня, Заказчик дополнительно оплачивает выезд инженера как за целый день.

Если в течение 1 (одного) часа с момента прибытия специалиста не предоставлен необходимый доступ к Оборудованию, Исполнитель вправе отозвать специалиста и аннулировать текущую Заявку.

Выезд инженера не предусматривает такие услуги, как пуско-наладка, шефмонтаж, конфигурирование оборудования под нужды Заказчика.

***** Срок предоставления технической поддержки**

Срок платной технической поддержки составляет от одного до пяти лет в соответствии с приобретённым тарифным пакетом. Срок исчисляется с момента передачи оборудования Заказчику, если иное не оговорено в договоре. Заказчик может приобрести платную техническую поддержку только вместе с оборудованием.

****** Параметры отправки подменного оборудования**

Отправляется новое оборудование. CRE – Commercially Reasonable Effort. BRE – Best Reasonable Effort.

6. УПРАВЛЕНИЕ ЗАЯВКАМИ

Каждое обращение Клиента в службу технической поддержки должно регистрироваться как Заявка.

6.1. Способы регистрации обращений

В бесплатную техническую поддержку входят:

- Заявка через сайт Исполнителя.
- Через портал HelpDesk.

В платную техническую поддержку входят дополнительно:

- По телефону службы технической поддержки.

6.2. Интервал обслуживания

Бесплатная техническая поддержка имеет интервал обслуживания 8×5 – с 09:00 до 18:00 МСК, пять дней в неделю.

Платная техническая поддержка подразделяется на 2 вида:

- 8×5 – с 09:00 до 18:00 МСК, пять дней в неделю;
- 24×7 – круглосуточно, без выходных.

6.3. Обращения в службу технической поддержки

При подаче обращения через портал HelpDesk Заказчику необходимо:

- войти в систему HelpDesk под своей учётной записью; если доступа нет – обратиться на helpdesk@citnet.ru с указанием названия организации, серийного номера оборудования, ФИО, e-mail и телефона;
- создать Заявку, заполнив все обязательные поля, подробно описать проблему, при необходимости приложить файлы;
- выбрать приоритет (при несоответствии приоритет будет скорректирован инженером с записью обоснования);
- система автоматически присвоит номер обращения, статус, время регистрации и укажет регламентное время реакции.

При подаче обращения по телефону Клиенту необходимо:

- предоставить контактные данные, данные компании, артикул и серийный номер оборудования;
- предоставить подробное описание проблемы;
- представитель Службы регистрирует Заявку в HelpDesk и сообщит Клиенту номер и время регистрации;
- основным способом дальнейшего взаимодействия является работа в заведённой Заявке в HelpDesk.

6.4. Классификация заявок и времена реакции

Все Заявки разделяются по степени критичности на 4 (четыре) приоритета. По каждому приоритету определено время реакции – время от регистрации Заявки до информирования Клиента о назначении инженера:

Тарифный пакет	P1 Критический	P2 Высокий	P3 Средний	P4 Низкий
Гарантия (8×5)	2 часа	4 часа	не более 8 ч	12 часов
Базовый (8×5)	2 часа	4 часа	8 часов	12 часов
Расширенный (24×7)	1 час	2 часа	4 часа	не более 4 часов

Приоритеты заявок:

- P1 – Критический: полная потеря связности; производство остановлено; затронут весь сегмент сети.
- P2 – Высокий: существенная деградация; частичный отказ нескольких портов/VLAN; есть частичный обход.
- P3 – Средний: единичный порт или устройство; есть полноценное обходное решение; влияние ограничено.
- P4 – Низкий: запрос по конфигурации; запрос документации; незначительная ошибка без влияния на работу.

Целевые сроки решения (не гарантируются)

Служба технической поддержки не может гарантировать время решения проблемы, т.к. на него влияют различные факторы (своевременность ответа Клиента, необходимость выпуска обновления ПО и т.п.). Целевые ориентиры:

Режим / приоритет	P1	P2	P3	P4
8×5 (рабочие часы)	8 р.ч.	16 р.ч.	40 р.ч.	1 р.д.
24×7 (астрономические)	4 часа	8 часов	24 часа	2 р.д.

р.ч. – рабочие часы в окне 8×5;

р.д. – рабочие дни.

Таймер, отсчитывающий общее время работы над Заявкой, останавливается, когда Заявка переходит в статус «Запрос информации» (ожидание ответа Клиента). Таймер возобновляется после поступления ответа. Приоритет Заявки может изменяться в ходе работы; инженер L2 фиксирует обоснование в Заявке.

6.5. Классификация заявок по статусу

Статус	Описание
Открыта	Заявка только что создана; ожидает принятия в работу.
В работе	Сотрудники Компании активно работают над Заявкой.
Запрос информации	Ожидаются дополнительные данные со стороны Заказчика; таймер SLA остановлен.
В работе R&D	Заявка передана в отдел разработки для устранения ошибки ПО или аппаратной доработки.
В ожидании	Ход решения Заявки приостановлен по просьбе Заказчика (не более 30 рабочих дней).
Решена	Заявка отработана; Заказчик подтвердил решение.
Закрыта	Заявка закрыта по истечении 48 часов в статусе «Решена».
Отменена	Ошибочное открытие заявки или дубликат.

Статус «Открыта»

При регистрации новой Заявки ей автоматически присваивается статус «Открыта». Время нахождения в этом статусе не должно превышать времени реакции, указанного в п. 6.4.

Статус «В работе»

После принятия Заявки в работу она переходит в статус «В работе» и находится в этом состоянии всё время, пока сотрудники Службы технической поддержки работают над ней.

Статус «Запрос информации»

Если для продолжения работы необходимы дополнительные данные от Клиента или выполнение им каких-либо действий, Заявка переводится в статус «Запрос информации». В это время таймер SLA останавливается.

Статус «В работе R&D»

Если причиной обращения является неисправность оборудования или ошибка программного обеспечения, требующая участия отдела разработки, Заявка переводится в статус «В работе R&D».

Статус «В ожидании»

Если Клиент просит приостановить работу над Заявкой на определённый срок, но не более 30 рабочих дней, Заявка переводится в статус «В ожидании». По истечении срока приостановки инженер возобновляет работы.

Статус «Решена»

Когда работа над Заявкой завершена и Клиент подтверждает решение проблемы, Заявка переводится в статус «Решена». Таймер останавливается. В случае повторения проблемы Клиент вправе в течение 48 часов возобновить работу – Заявка переходит в статус «В работе».

Статус «Закрыта»

Заявка считается закрытой по истечении 48 часов в статусе «Решена».

Статус «Отменена»

Заявка открыта ошибочно или дублирует ранее заведённую – переводится в статус «Отменена».

6.6. Критерии и триггеры эскалации

Эскалация выполняется при выполнении хотя бы одного из перечисленных условий. При каждой эскалации заполняются обязательные поля передачи заявки.

Эскалация L1 → L2

Временные триггеры:

- P1: нет прогресса в течение 1 часа с момента принятия в работу;
- P2: нет прогресса в течение 4 часов;
- P3 / P4: нет прогресса в течение 8 рабочих часов.

Содержательные триггеры:

- проблема выходит за рамки типовых сценариев и скриптов L1;
- требуется удалённая диагностика с доступом к конфигурации устройства;
- требуется анализ дампов, логов или конфигурационных файлов;
- Клиент сообщает о повторной проблеме, ранее закрытой на L1.

Обязательные поля передачи (Handoff L1 → L2):

- серийный номер оборудования и артикул;
- описание симптомов (что наблюдает Клиент);
- результаты первичной диагностики (команды, вывод, действия);
- контактные данные Клиента и удобное время связи.

Эскалация L2 → L3 (R&D)

Временные триггеры:

- P1: нет решения в течение 2 часов после принятия L2 в работу;
- P2: нет решения в течение 4 рабочих часов;
- P3 / P4: нет решения в течение 12 рабочих часов.

Содержательные триггеры:

- диагностика указывает на дефект программного обеспечения или прошивки;
- подозрение на аппаратный дефект, не описанный в документации;
- проблема воспроизводится в нескольких экземплярах оборудования;
- устранение невозможно без изменения исходного кода или выпуска обновления.

Обязательные поля передачи (Handoff L2 → L3):

- всё из Handoff L1 → L2;
- полный лог диагностики L2, конфигурационные файлы;
- версия прошивки/ПО устройства;
- гипотеза L2 о причине проблемы;
- воздействие на бизнес Заказчика (критичность простоя).

7. ОРГАНИЗАЦИЯ ГАРАНТИЙНОГО И НЕГАРАНТИЙНОГО РЕМОНТА

Гарантийному обслуживанию подлежит оборудование и/или программный продукт, выпускаемый КИТ. Заказчик обязан ознакомиться с документацией и проверить правильность установки, подключения и начальной настройки.

7.1. Срок гарантийного обслуживания

Срок стандартного гарантийного обслуживания (гарантийный срок) составляет от 1 года до 3 лет в зависимости от типа оборудования, если иное не оговорено в договоре поставки.

Срок гарантийного обслуживания исчисляется со дня передачи оборудования Заказчику, если иное не оговорено в договоре. Если день передачи установить невозможно, сроки исчисляются со дня отгрузки оборудования.

Заказчик может приобрести сертификат на гарантийное обслуживание с увеличенным сроком (до 3 либо 5 лет, в зависимости от типа оборудования) только вместе с приобретаемым оборудованием.

7.2. Прерывание гарантийного обслуживания

Гарантийное обслуживание прерывается в случаях (негарантийные случаи):

- если закончился срок действия гарантии;
- если Заказчик произвёл самостоятельный ремонт (в том числе замену предохранителя);
- если нарушены правила транспортировки и условия хранения, технические требования по эксплуатации;
- если нанесены явные механические повреждения, трещины, сколы на корпусе;
- на неисправности, возникшие вследствие форс-мажора (дождь, снег, гроза, пожар, наводнение и т.п.);
- на повреждения от попадания внутрь посторонних предметов, веществ, жидкостей, насекомых;
- при обнаружении следов механических и термических повреждений компонентов на платах.

В негарантийных случаях ремонт, доставка оборудования в сервисный центр и обратная пересылка осуществляются за счёт Заказчика.

7.3. Правила подачи заявки на ремонт

Гарантийное обслуживание оказывается на основании заявки в форме извещения на ремонт, оформленной Заказчиком. Форма извещения на ремонт доступна на сайте Исполнителя в разделе «Гарантийное обслуживание». Извещение необходимо направить на почту guarantee@citnet.ru с темой письма «Ремонт». После согласования извещение направляется вместе с отправкой оборудования.

7.4. Отгрузка оборудования на подмену (NBD)

Настоящий раздел применяется к тарифным пакетам, включающим опцию отгрузки NBD, в соответствии с приобретённым тарифом.

Заказчик создаёт обращение в системе HelpDesk. Исполнитель производит анализ обращения в тот же рабочий день.

Срок отгрузки (NBD): после регистрации в HelpDesk подтверждения гарантийного случая и необходимости замены Исполнитель отгружает подменное оборудование на следующий рабочий день.

Срок доставки (от даты отгрузки):

- не более 3 рабочих дней – для г. Москва и Московской области;
- не более 7 рабочих дней – для остальной территории РФ.

Точная дата доставки зависит от транспортной компании и территориального местонахождения объекта Заказчика. Отгрузка производится за счёт Исполнителя по адресу, указанному Заказчиком.

8. ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ЗАКАЗА

№	Артикул	Описание
1	SVC-ESS-1Y-	Сертификат сервисной поддержки Базовый, 12 месяцев
2	SVC-ESS-2Y-	Сертификат сервисной поддержки Базовый, 24 месяца
3	SVC-ESS-3Y-	Сертификат сервисной поддержки Базовый, 36 месяцев
4	SVC-ESS-4Y-	Сертификат сервисной поддержки Базовый, 48 месяцев
5	SVC-ESS-5Y-	Сертификат сервисной поддержки Базовый, 60 месяцев
6	SVC-PRM-1Y-	Сертификат сервисной поддержки Расширенный, 12 месяцев
7	SVC-PRM-2Y-	Сертификат сервисной поддержки Расширенный, 24 месяца
8	SVC-PRM-3Y-	Сертификат сервисной поддержки Расширенный, 36 месяцев
9	SVC-PRM-4Y-	Сертификат сервисной поддержки Расширенный, 48 месяцев
10	SVC-PRM-5Y-	Сертификат сервисной поддержки Расширенный, 60 месяцев
11	SVC-WRR-1Y-	Сертификат продления гарантии на 12 месяцев
12	SVC-WRR-2Y-	Сертификат продления гарантии на 24 месяца
13	SVC-WRR-3Y-	Сертификат продления гарантии на 36 месяцев
14	SVC-WRR-4Y-	Сертификат продления гарантии на 48 месяцев

При приобретении технической поддержки тарифных планов БАЗОВЫЙ или РАСШИРЕННЫЙ на 5 лет гарантия на основное оборудование автоматически продлевается до 5 лет.

9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Компания КИТ имеет право вносить изменения в Регламент с публикацией новой версии на сайте www.citnet.ru.

10. КОНТАКТЫ

Система заявок HelpDesk: <https://tac.citnet.ru>

Документация: <https://docs.citnet.ru>

Тел.: 8-800-700-35-90

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ ОБОРУДОВАНИЯ*

Разработка и предсерийное производство (~1-3 года).

Разработка, изготовление опытных образцов. Тестирование и доработка устройств и ПО на предмет заявленным требованиям и характеристикам. Предсерийное производство.

Серийное производство (~4-6 лет).

Серийное производство оборудования/линейки оборудования. Доработка, усовершенствование и модернизация ПО. Продвижение линейки, активная стадия продаж.

Снятие с продажи (End of Sale).

Компания КИТ может решить снять оборудование с продажи по многим причинам, включая изменение требований рынка, инновации в технологии, затраты или эффективность на основе новых технологий, или оборудование устаревает со временем и заменяется функционально более совершенной технологией. Как только оборудование будет определено как снимаемое с продажи, компания КИТ предоставит даты, когда поддержка и обслуживание для этого оборудования больше не будут доступны.

Анонсирование о снятии с продаж оборудования/линейки оборудования появится за один год. Выход соответствующего информационного бюллетеня, будет расположено на странице оборудования/серии оборудования.

Компания КИТ продолжит оказывать техническую и сервисную поддержку гарантийного оборудования после даты окончания продаж в соответствии с условиями и положениями, содержащимися в соответствующей гарантии на оборудование.

Окончание срока службы (End of Life)

Статус, после которого аппаратная и программно-инженерная поддержка Исполнителя не будет предоставляться в отношении оборудования или /и его определенной ревизии. После указанной даты КИТ перестает разрабатывать, производить сервисное обслуживание, поддержку и тестирование программных средств оборудования, включая устранение ошибок или исправление уязвимостей ПО.

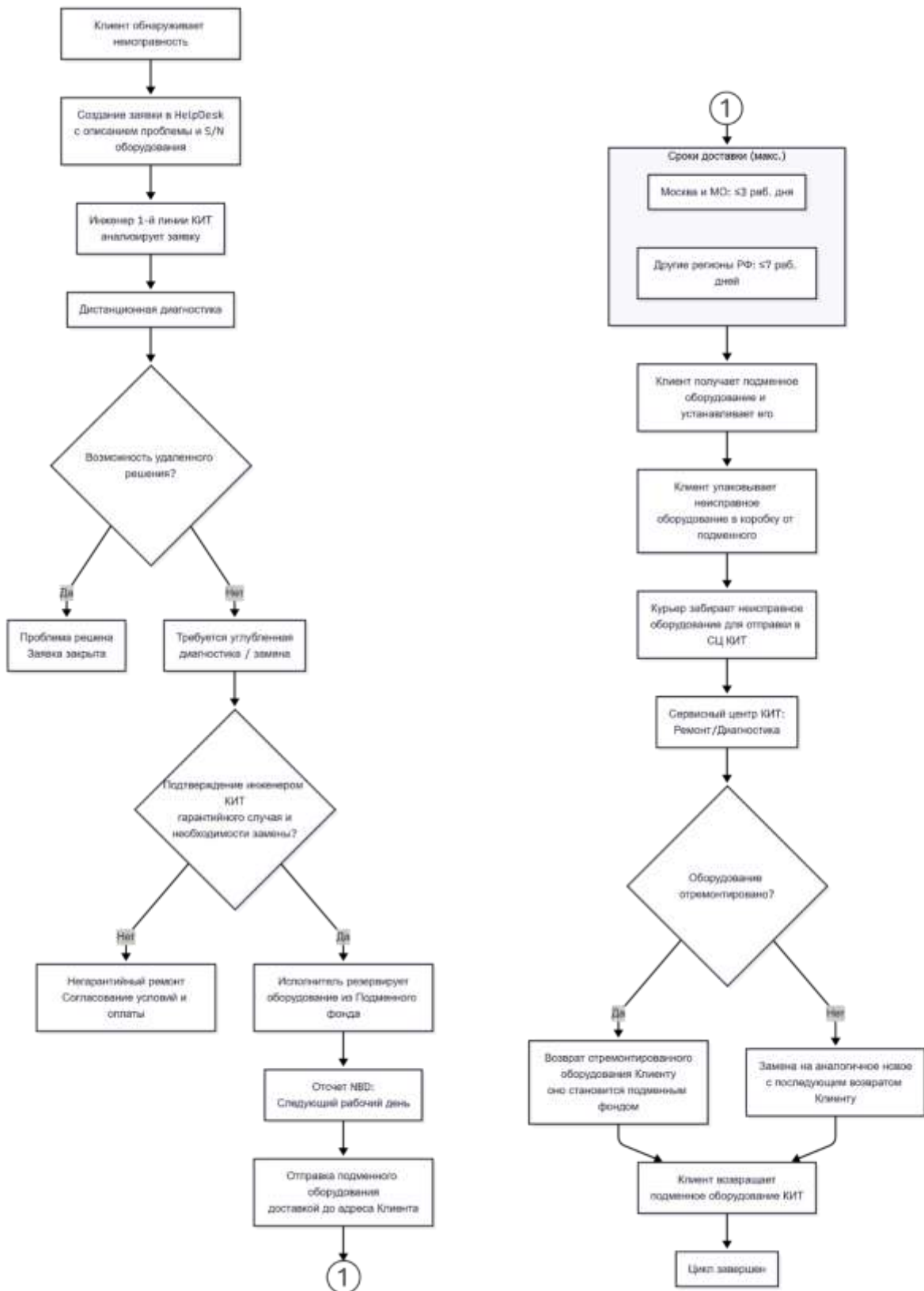
Жизненный цикл оборудования или программного обеспечения заканчивается через три года, после получения оборудованием статуса о завершении продаж (End-of-Sale) или после завершения гарантийных обязательств перед Заказчиком.

Компания КИТ обязуется оказывать техническую и сервисную поддержку в течение всего срока действия приобретенного Заказчиком Сертификата на техническую поддержку, даже если эта дата выходит за рамки объявленного срока окончания жизненного цикла (End-of-Life) оборудования. При этом поддержка может быть ограничена возможностями, доступными на момент обращения

** Все интервалы имеют ориентировочные значения и могут отличаться для типа и серии оборудования*

Приложение 2.

Схема предоставления подменного оборудования (NBD)



Приложение 3.
Форма извещение на ремонт

ИЗВЕЩЕНИЕ № _____ на гарантийный (послегарантийный) ремонт оборудования (вид ремонта подчеркнуть)			
" " _____ 202__ года			
1	_____ (наименование заказчика)		
	_____ (почтовый адрес)		
2	_____ (наименование изделия, заводской номер)		
	_____ (наименование поставщика)		
	Счет № _____ от " " _____ 202__ года (номер счета, дата поступления, покупки)		
3	Гарантийный срок	_____ 3 года (продолжительность)	
	с	_____ по _____ (указывается начальный момент исчисления и использованная часть гарантийного срока)	
4	Гарантийная наработка	_____ (количество месяцев, дней)	
5	Дата обнаружения дефекта	" " _____ 202__ года	
6	Причина возникновения дефекта, подробное описание неисправности		
	_____ _____ _____ _____ _____ _____		
7	Результаты ремонта, диагностики (заполняется производителем)		
	_____ _____ _____ _____ _____ _____		
Представитель Заказчика оборудования			
	_____	_____	_____
	(должность)	(подпись)	(Ф.И.О.)
Представитель поставщика оборудования			
	_____	_____	_____
	(должность)	(подпись)	(Ф.И.О.)

Приложение 4.
Форма акта приёма-передачи оборудования

АКТ ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ

г. Москва

«___» _____ 202__г.

Компания ООО "КИТ", именуемая в дальнейшем «Исполнитель», с одной стороны, и _____, именуемое в дальнейшем «Заказчик», с другой стороны, подписали настоящий Акт о приеме-передаче нижеперечисленного оборудования:

СПЕЦИФИКАЦИЯ

№	Наименование оборудования	Кол-во, шт.	Серийный номер	Информация о ремонте
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
	ИТОГО	шт.		

ООО "КИТ"

М.П.

заказчик

М.П.
