
**СЕРВИСНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ
ЭЛЕКТРОННЫХ УСТРОЙСТВ VEDA**

СЕРВИСНАЯ ПОЛИТИКА

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	3
Определения	3
1. Организация сервиса.....	4
1.1. Сервисное направление ООО «ВЕДА МК»	4
1.2. Категории предоставляемого сервиса	4
2. Сервисные обязательства ООО «ВЕДА МК».....	5
2.1. Гарантийное сервисное обслуживание.....	5
2.2. Запчасти.....	6
2.3. Сервисная политика по устройствам	6
3. Обработка базового сервиса.....	7
3.1. Порядок и сроки проведения сервисного случая	7
3.2. Идентификация и диагностика устройства.....	7
4. Обработка дополнительного сервиса.....	8
4.1. Ввод устройств в эксплуатацию	8
4.2. Профилактический осмотр устройств	8
Приложение 1	9

ВВЕДЕНИЕ

Данный документ устанавливает основные положения сервисного обслуживания электронных устройств VEDA на территории Содружества Независимых Государств, за исключением Азербайджана, Молдавии (далее - СНГ).

ОПРЕДЕЛЕНИЯ

ООО "ВЕДА МК" – организация, занимающаяся производством электронных устройств и устройств на их основе в России под торговыми марками VEDAVFD, VEDAMCD, VEDAPLC, VEDAHMI, VEDAUPS, VEDAGRID, VEDAWPC, VEDAHEAT, VEDADF и VEDAEMS.

Электронные устройства VEDA – преобразователи частоты, устройства плавного пуска, контроллеры и панели оператора под торговыми марками VEDAVFD, VEDAMCD, VEDAPLC, VEDAHMI, VEDAUPS, VEDAGRID, VEDAWPC, VEDAHEAT, VEDADF и VEDAEMS.

Авторизованный сервисный партнёр ООО "ВЕДА МК" (далее – **СП**) – компания, в том числе и сотрудник (сотрудники), которая подтверждена ООО "ВЕДА МК" на проведение сервисного обслуживания электронных устройств VEDA.

Сервисное обслуживание (далее – **Сервис**) – диагностика, ремонт, замена, настройка, пусконаладка электронных устройств VEDA.

Сервисный случай – ситуация, при которой возникла потребность в сервисном обслуживании электронных устройств VEDA.

Конечный пользователь – компания, эксплуатирующая электронные устройства VEDA.

Компания-производитель линий/машин (ОЕМ) – компания, изготавливающая оригинальное оборудование (линии, агрегаты), в составе которого применяются электронные устройства VEDA.

1. ОРГАНИЗАЦИЯ СЕРВИСА

1.1. СЕРВИСНОЕ НАПРАВЛЕНИЕ ООО "ВЕДА МК"

1.1.1. СЕРВИСНАЯ СТРУКТУРА

Основой сервиса в СНГ является сеть авторизованных сервисных партнёров.

Сервисные партнёры контактируют с обратившимися к ним конечными пользователями для решения возникших сервисных случаев.

Сервисное обслуживание электронных устройств VEDA организовано таким образом, что конечный пользователь обеспечивается качественным и быстрым сервисом с соблюдением условий гарантии, если они поступили к нему:

- через ООО "ВЕДА МК";
- через дистрибьюторов (сервисных партнёров);
- через поставщиков линий/машин (ОЕМ).

1.2. КАТЕГОРИИ ПРЕДОСТАВЛЯЕМОГО СЕРВИСА

1.2.1. БАЗОВЫЙ СЕРВИС

Под базовым сервисом подразумеваются работы по восстановлению работоспособности электронных устройств VEDA, как в гарантийный, так и в постгарантийный период:

- диагностика устройств;
- ремонт или замена устройств;
- сервисный визит.

Предоставление базового сервиса является обязательным для любого сервисного партнёра.

1.2.2. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЙ СЕРВИС

К дополнительному сервису, который предоставляют сервисные партнёры, относятся следующие работы и услуги:

- пусконаладка, настройка параметров устройства под применение;
- профилактический осмотр устройств на предприятии конечного пользователя;
- обучение эффективной работе с электронными устройствами VEDA;
- анализ качества питающей электросети;
- формирование и оптимизация ЗИП;
- предоставление расширенной гарантии;
- предоставление круглосуточного сервиса "24/7";
- предоставление фиксированных сроков реакции при возникновении сервисного случая;
- предоставление устройств в аренду;
- и другие.

2. СЕРВИСНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ООО "ВЕДА МК"

2.1. ГАРАНТИЙНОЕ СЕРВИСНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

Сервисное обслуживание электронных устройств VEDA в СНГ осуществляется непосредственно через своих авторизованных сервисных партнёров.

Гарантийное сервисное обслуживание включает в себя диагностику, последующий ремонт, либо замену на аналогичное устройство, но не включает в себя компенсацию расходов по транспортировке устройства до сервисного центра и обратно, визит сервисного специалиста к месту установки устройства, а также работы по вводу отремонтированного (заменённого) устройства в эксплуатацию.

Решение о ремонте или замене принимают авторизованные сервисные партнёры.

Гарантия ООО "ВЕДА МК" на электронные устройства VEDA не распространяется в случаях:

- несоблюдения правил установки, подключения, эксплуатации, хранения или транспортировки устройства, указанных в инструкции по эксплуатации устройства;
- разборки или ремонта не уполномоченными на то лицами (не авторизованными сервисными инженерами);
- изменения конструкции устройства и других вмешательств, непредусмотренных инструкцией по эксплуатации;
- отсутствия на входе электронных устройств VEDA аппаратов защиты (быстродействующих предохранителей и т.д.) или неправильного их выбора;
- повреждений, вызванных экстремальными условиями и действием непреодолимой силы (пожар, стихийные бедствия, и т.д.);
- несоответствия параметров питающих, телекоммуникационных и кабельных сетей, а также условий окружающей среды, указанных в инструкции по эксплуатации;
- попадания во внутренние рабочие объёмы устройства посторонних предметов, пыли, жидкостей, наличие коррозии;
- получения устройством в процессе эксплуатации механических и/или термических повреждений.
- настройки или внесение изменений в параметры электронных устройств VEDA пользователем в нарушение соответствующих инструкций, которые приводят к аварийным отключениям, либо повреждению оборудования. Пользователь полностью несёт ответственность за выполнение данных работ и последствия.
- изменение конструкции электронных устройств VEDA и других вмешательств, непредусмотренных инструкцией по эксплуатации электронных устройств VEDA;
- замена оригинальных комплектующих на неоригинальные;
- повреждения шильдика электронного устройства VEDA, на котором утеряна информация о серийном номере. При данном случае сервисное обслуживание возможно только на платной основе.

Заменённые в процессе гарантийного обслуживания устройства и запасные части не подлежат возврату конечному пользователю.

Гарантийный срок на изделие составляет 24 месяца с даты его производства, проставленной на изделии, но не менее 12 месяцев с даты отгрузки со склада ООО «Веда МК». В случае наличия обеих дат, на изделие устанавливается наиболее длительный гарантийный срок из применимых в соответствии с Договором.

На устройства VEDAVFD, купленные в ООО "ВЕДА МК" может распространяться расширенная гарантия до 60 месяцев с даты производства.

2.2. ЗАПЧАСТИ

2.2.1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ ПО ЗАПЧАСТЯМ

Ремонт устройства производится путём модульной замены его неисправных компонентов.

Для ремонта должны использоваться только запчасти, поставляемые ООО "ВЕДА МК". Замена компонентов на печатных платах ("работа паяльником") не допускается.

2.2.2. ГАРАНТИЯ НА ЗАПЧАСТИ

Гарантийный срок на запасные части, установленные при ремонте сервисным партнёром, составляет 6 месяцев с момента окончания ремонта.

ООО "ВЕДА МК" оставляет за собой право аннулировать гарантию на запчасти, установленные лицами, не прошедшими соответствующую авторизацию. Таким образом, продажа запчастей конечным пользователям (для самостоятельного ремонта) не рекомендуется.

2.2.3. СКЛАДЫ ЗАПЧАСТЕЙ

В большинстве случаев используются запчасти с московского склада ООО "ВЕДА МК".

При отсутствии требуемых запчастей на московском складе, заказ размещается на заводе-изготовителе.

Помимо запасных частей, московский склад ООО "ВЕДА МК" содержит устройства, которые также могут быть использованы для закрытия сервисных случаев.

2.3. Сервисная политика по электронным устройствам VEDA

2.3.1. ОБЩАЯ СЕРВИСНАЯ ПОЛИТИКА ПО УСТРОЙСТВАМ

При ремонте всегда необходимо учитывать его экономическую целесообразность. Если сумма стоимости запчастей и работы превышает 70% от стоимости устройства, то рекомендуется заменить устройство целиком.

Съёмные опции (панель управления, опции расширения), в случае выхода из строя, меняются отдельно.

2.3.2. VEDAVFD

Подлежит ремонту

2.3.6. VEDAPLC

Замена целиком

2.3.10. VEDAWPC

Подлежит ремонту

2.3.3. VEDAMCD

Подлежит ремонту

2.3.7. VEDAHMI

Замена целиком

2.3.11. VEDAHEAT

Подлежит ремонту

2.3.4. VEDADRIVE

Подлежит ремонту

2.3.8. VEDAUPS

Подлежит ремонту

2.3.12. VEDADDF

Подлежит ремонту

2.3.5. VEDASTART

Подлежит ремонту

2.3.9. VEDAGRID

Подлежит ремонту

2.3.13. VEDAEMS

Подлежит ремонту

3. ОБРАБОТКА БАЗОВОГО СЕРВИСА

3.1. ПОРЯДОК И СРОКИ ПРОВЕДЕНИЯ СЕРВИСНОГО СЛУЧАЯ

1. **В течение 4 часов** (в рабочее время) с момента получения запроса на сервис (Приложении 1), сервисный партнёр определяет возможность/необходимость ремонта или замены устройства (основываясь на полученной информации) и информирует лицо, приславшее заявку, о предполагаемом порядке действий и возможных сроках закрытия сервисного случая.

2. **В течение 8 часов** (в рабочее время) с момента получения устройства, сервисный партнёр проводит его диагностику, определяет гарантийный статус сервисного случая, заказные коды требуемых запчастей (или устройств целиком). Если случай гарантийный, размещает в ООО "ВЕДА МК" заказ на них и уведомляет о результате диагностики лицо, приславшее заявку.

3. После получения запасных частей (устройств на замену), сервисный партнёр **в течение 3 рабочих дней** производит ремонт (замену) и подготавливает устройство к передаче конечному пользователю, либо согласовывает с конечным пользователем дату ремонта устройства на месте его установки.

Сроки ремонта, с момента получения сервисным партнёром устройства, не должны превышать 45 (сорока пяти) рабочих дней.

3.2. ИДЕНТИФИКАЦИЯ И ДИАГНОСТИКА УСТРОЙСТВА

3.2.1. Диагностика

Диагностика устройств включает в себя визуальный осмотр и инструментальный контроль (статические и динамические тесты) устройства с целью выявления неисправных элементов.

Дополнительно, может быть проведён поиск причин выхода из строя.

По результатам диагностики, выносится окончательное заключение о том, является ли случай гарантийным.

3.2.2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ДАТЫ ИЗГОТОВЛЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ УСТРОЙСТВ VEDA

Серийный номер (serial number, s/n) имеет вид **123456M122**, где:

M – завод изготовитель

12 – неделя изготовления,

2 – год изготовления.

Например, номер 123456M122 указывает на то, что устройство было произведено на 12-й неделе 2022 года.

3.2.3. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО ПЕРИОДА ЭЛЕКТРОННЫХ УСТРОЙСТВ VEDA

Для определения гарантийного периода необходимо прибавить к неделе производства соответствующий срок гарантии. В случае 24-месячной заводской гарантии – это 2 года (один год составляет 52 недели).

Примеры для гарантии 24 месяцев:

Для устройства с серийным номером 123456M122 последней неделей гарантии является 11 неделя 2024 года.

4. ОБРАБОТКА ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО СЕРВИСА

4.1. ВВОД УСТРОЙСТВ В ЭКСПЛУАТАЦИЮ

4.1.1. Общая информация по вводу электронных устройств VEDA в эксплуатацию

По статистическим данным, процент выхода из строя устройств, введенных в эксплуатацию сервисными партнёрами несравнимо ниже, чем среди тех, что были введены в эксплуатацию конечными пользователями. ООО "ВЕДА МК" рекомендует приобретать конечным пользователям устройства «под ключ», т.е. с последующим вводом в эксплуатацию.

4.1.2. Настройка электронных устройств VEDA

Все настройки электронных устройств VEDA, предлагаемые инженерами компании и ее сервисными партнерами носят исключительно рекомендательный характер. Пользователь при внесении данных в настройки принимает самостоятельное решение исходя из климатического и температурного режима работы устройств, а также технических параметров дополнительного оборудования, систем подключения, с которыми электронные устройства осуществляют взаимодействие.

4.2. ПРОФИЛАКТИЧЕСКИЙ ОСМОТР УСТРОЙСТВ

4.2.1. Рекомендации по профилактическому осмотру электронных устройств VEDA

Срок службы электронных устройств VEDA в среднем составляет **10 лет** (при наработке **6000 часов в год**). Однако необходимо учитывать, что в ряде случаев место установки устройств может не соответствовать требованиям по параметрам питающей сети и условиям окружающей среды.

В связи с этим, износ некоторых компонентов устройств происходит быстрее, чем при условиях, соответствующих номинальным.

Запылённость, прежде всего, влияет на такие узлы устройства как вентиляторы и радиаторы.

Для обеспечения длительного срока службы устройства необходимо проводить профилактический осмотр и при необходимости, профилактические работы.

4.2.2. Список мероприятий профилактического осмотра

1. Общий осмотр для определения зон перегрева и плохого контакта соединений.
2. Проверка работоспособности вентиляторов.
3. Чистка/замена фильтров вентиляторов – при необходимости.
4. Проверка моментов затяжки контактных соединений (шины, кабели, клеммы).
5. Проверка конденсаторов шины постоянного тока, определение и исправление снижения характеристик.
6. Проверка баланса входных и выходных токов и напряжений.

По результатам осмотра проводятся корректирующие мероприятия.

Рекомендуемый период профилактических осмотров – раз в год, при работе устройства в загрязненных средах этот срок рекомендуется сократить.

Проведение профилактических осмотров ООО «ВЕДА МК» рекомендует доверить сервисным партнёрам.