

**ЭНЕРГОМЕРА**

Регламент предоставления  
технического и консультационного  
обслуживания пользователей  
системы «Народное АСКУЭ»



# РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОГО И КОНСУЛЬТАЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ СИСТЕМЫ «НАРОДНОЕ АСКУЭ»

Настоящий регламент регулирует порядок предоставления клиенту консультационного и технического обслуживания системы «Народное АСКУЭ».

## 1. Общие сведения

1.1. Все консультационные услуги предоставляются клиенту бесплатно и в любой момент, когда в этом возникает необходимость.

1.2. Основанием для предоставления консультации служит запрос на предоставление такой услуги с помощью телефонной связи, электронной почты или других доступных средств связи, указанных в контактной информации на сайте компании «Энергомера» ([www.energomera.ru](http://www.energomera.ru)).

1.3. Компания «ТПП ИНЖИНИРИНГ» гарантирует информирование пользователей системы обо всех изменениях в работе программного обеспечения, а также изменениях в настоящем регламенте.

1.4. Ответственность за предоставление технического обслуживания оборудования системы несет компания, заключившая с клиентом договор о поставке продукта.

1.5. Срок предоставления бесплатной технической поддержки оборудования составляет (регулируется)...

1.6. Основанием для приостановки технического обслуживания системы (ПО) является не поступление или несвоевременное поступление денежных средств в счет абонентской платы за пользование программным обеспечением.

1.7. Ответственность за работоспособность программного комплекса системы несет «ТПП ИНЖИНИРИНГ».

1.8. «ТПП ИНЖИНИРИНГ» регулярно (ежедневно) проводится мониторинг работоспособности системы, параметров работы ее компонентов (устройств) и программного обеспечения.

## 2. Порядок предоставления

2.1. В случае возникновения неисправности, повреждения или ненадлежащей работы системы клиент с помощью телефонной связи или электронной почты направляет соответствующий запрос в адрес компании, заключившей договор о поставке оборудования.

2.2. Запрос должен содержать следующую информацию:

- a. наименование собственности (юридического лица)
- b. адрес, по которому установлено оборудование
- c. ФИО председателя и/или руководителя собственности
- d. номер договора о поставке оборудования
- e. контактная информация для обратной связи
- f. описание проблемы (неисправность, ненадлежащая работа и т.д.)

2.3. Компания, заключившая договор о поставке, в случае необходимости, в течение 3 рабочих дней обеспечивает выезд специалиста на объект с целью технического осмотра оборудования.

2.4. В случае если оборудование признано техническим специалистом неисправным, компания, заключившая договор о поставке, обеспечивает замену неисправного оборудования, направляет соответствующий запрос в адрес менеджера компании «Энергомера» с целью организации экспертизы для признания данного прибора неисправным.

2.5. В случае если администратором или пользователем системы были зафиксированы сбои в работе программного комплекса «Народное АСКУЭ», он может направить запрос в службу технической поддержки «ТПП ИНЖИНИРИНГ» с помощью телефонной связи или адреса электронной почты, указанных для этих целей в соответствующем разделе сайта компании «Энергомера» или в прочих открытых официальных источниках.

2.6. Запрос должен содержать следующую информацию:

- a. наименование собственности (юридического лица)
- b. адрес, по которому установлено оборудование
- c. ФИО председателя и/или руководителя собственности
- d. номер договора на предоставление услуг по электронному доступу
- e. контактная информация для обратной связи
- f. описание проблемы (сбои в работе работа и т.д.)

2.7. «ТПП ИНЖИНИРИНГ» гарантирует предоставление ответа в течение одного рабочего дня.

2.8. В случае если в ходе мониторинга работоспособности системы компанией «ТПП ИНЖИНИРИНГ» была обнаружена необходимость в проведении ремонтных работ или прочих корректирующих мероприятий, немедленно направляется соответствующее уведомление в адрес администратора системы. В случае необходимости уведомления о проведении работ всех абонентов системы об этом также сообщается администратору. Ответственность за предоставление в полном объеме информации о проведении работ или изменении в работе каких-либо функций системы всем абонентам (пользователям) несет администратор проекта.