

ZEBRA *OneCare* ESSENTIAL

Услуги поддержки для принтеров

Документ с описанием услуг поддержки Заказчика

V2.0 от 30 сентября 2016 г.

Введение

В настоящем документе описываются Услуги, оказываемые компанией Zebra Technologies (“Zebra”) в соответствии с Контрактами на обслуживание **Zebra OneCare Essential**. Кроме того, в этом документе описаны обязанности Заказчика по этим Контрактам на обслуживание, а также Пределы и Ограничения.

По этим Контрактам на обслуживание компания Zebra оказывает техническую поддержку, осуществляет ремонт и логистическое обеспечение, а также оказывает иные технические услуги, указанные в настоящем документе. Эти услуги оказываются центрами обслуживания, управляемыми или контролируемые компанией Zebra, в которых используются такие же процессы проведения испытаний и испытательные установки и стенды, которые использовались при изготовлении Изделий. Эти Контракты на обслуживание доступны, если использовать коды деталей, за которыми следует номенклатура SKU: **Z1xE** и **Z1xF**.

Компания Zebra предоставляет Документ с описанием услуг как часть Приветственного пакета к Контракту на обслуживание в качестве услуг поддержки, который содержит:

- Приветственное письмо
- Подтверждение Заказа и Услуг, включая номер контракта на обслуживание
- Инструкции по поддержке Заказчика

1. Описание услуг технической поддержки

- 1.1. **Техническая поддержка.** Заказчики могут позвонить, запросить электронной почтой или посетить веб-сайт компании Zebra, чтобы получить доступ к полному диапазону ресурсов Технической поддержки компании Zebra.
- 1.2. Полная контактная информация для Технической поддержки приводится в Инструкции по поддержке заказчиков. Компания Zebra будет оказывать Техническую поддержку в течение следующего рабочего времени (исключая праздники, отмечаемые компанией Zebra):
 - 1.1.1. Северная Америка и Латинская Америка: С понедельника по пятницу с 7 утра до 6 вечера (по Центральному поясному времени)
 - 1.1.2. Европа, Ближний Восток, Африка:

Страны, где оказывается поддержка	Дни недели	Местное время, в течение которого оказывается поддержка
Франция, Италия, Испания	С понедельника по четверг	08:30 -12:30 и 13:30 – 17:30
Франция, Италия, Испания	Пятница	08:30 -12:30 и 13:30 – 16:30
Турция	С понедельника по пятницу	08:30 -17:30
Объединенные Арабские Эмираты и Королевство Саудовская Аравия	С воскресенья по четверг	08:00 – 18:00

Польша, Чешская Республика, Венгрия и Словакия	С понедельника по пятницу	09:00 – 17:00
Южная Африка	С понедельника по пятницу	08:00 – 17:00
Великобритания, Ирландия и Швеция	С понедельника по пятницу	08:00 – 17:30
Германия	С понедельника по пятницу	09:00 – 17:00
Российская Федерация	С понедельника по пятницу	09:00 – 19:00
Бельгия, Нидерланды и Люксембург	С понедельника по пятницу	09:00 – 17:00

1.1.3. Азиатско-Тихоокеанский регион: С понедельника по пятницу с 9 утра до 6 вечера (местное время)

- 1.2. **Объем услуг.** Представители технической поддержки будут реагировать на технические запросы после инсталляции и развертывания Изделий и Программного обеспечения Zebra. Представители будут идентифицировать и диагностировать проблемы и нарушения универсальных приложений, выполнять анализ и, в тех случаях, когда возможно, разрешать проблемы. Компания Zebra будет использовать целесообразные коммерческие усилия для устранения воспроизводимых ошибок и оказания помощи в выявлении основных причин возникновения проблем, которые трудно воспроизвести. Для более эффективного рассмотрения и разрешения проблем существуют четко определенные процессы ускорения.
- 1.3. **Изоляция, анализ и разрешение проблем.** Представитель технической поддержки:
 - 1.3.1. Окажет помощь в составлении отчета по конкретному случаю.
 - 1.3.2. Оценит характер проблемы.
 - 1.3.3. Окажет помощь в определении проблемы.
 - 1.3.4. Предпримет усилия для разрешения проблемы.
 - 1.3.5. Если не удастся разрешить проблему, служба технической поддержки компании Zebra может порекомендовать оформить Разрешение на возврат материала (PBM), для того чтобы инициировать процесс ремонта (Раздел 2).
- 1.4. **Объем поддержки программного обеспечения.** Компания Zebra обеспечивает Техническую поддержку программного обеспечения, исключая заказные (специальные) программные приложения, модификации и конфигурации Заказчика.
- 1.5. **Доступ к последней версии программного обеспечения.** Заказчик имеет право сгружать последние версии Программного обеспечения, доступные на веб-странице поддержки Zebra. Техническая поддержка может потребовать от Заказчика сгрузить последнее Программное обеспечение, доступное по условиям, приведенным в параграфе 5.13. Программное обеспечение, доставляемое в машиночитаемом формате вместе с соответствующей документацией, должно использоваться в соответствии с относящимся Лицензионным соглашением конечного пользователя.

2. Описание услуг по ремонту

- 2.1. **Запрос разрешения на возврат материала (PBM).** Разрешения на возврат материала (PBM) требуется для того, чтобы разрешить Заказчику вернуть неисправное Изделие в центр обслуживания компании Zebra для ремонта. Заказчик запрашивает PBM, используя контактную информацию, приведенную в Инструкции по поддержке Заказчика или на веб-странице Запроса PBM на сайте <https://www.zebra.com/us/en/support-downloads/request-repair.html>, когда имеется. Компания Zebra возвратит или устранил Изделия, полученные без правильно оформленной формы Запроса PBM.
- 2.2. **Ремонт и время оборачиваемости.** Для контрактов на обслуживание с номенклатурой Z1xE компания Zebra использует целесообразные усилия для ремонта любого Изделия в течение 3 (трех) Дней поддержки («Время оборачиваемости») с даты получения Изделия в центре обслуживания. Для контрактов на обслуживание с номенклатурой Z1xF компания Zebra использует целесообразные усилия для ремонта любого Изделия к следующему Дню поддержки с даты получения Изделия в центре обслуживания. Услуги должны предоставляться, используя все целесообразные навыки и заботу. Поскольку серьезность проблем, связанных с Изделием, может быть различной, Время оборачиваемости является целью, а не гарантией. Услуги по ремонту оказываются, а время Оборачиваемости измеряется в течение Дней поддержки. Компания Zebra сохраняет за собой право

заменить Изделие на другое изделие такой же модели и с такой же конфигурацией, однако не с идентичным серийным номером изделия, которое первоначально было представлено для ремонта.

2.3 Полное покрытие по Контрактам на обслуживание **Zebra OneCare Essential**: по Контракту на обслуживание **Zebra OneCare Essential** с Полным покрытием (Контракты на обслуживание, заканчивающиеся на уСх) компания Zebra по своему собственному усмотрению и выбору отремонтирует, восстановит или заменит Изделия, на которые по определению компании Zebra оказало воздействие функциональное нарушение, у которых наблюдается износ при нормальном использовании или которые подверглись случайному повреждению, поврежденных из-за неожиданного и непреднамеренного единичного повреждения или неумышленного (непреднамеренного) внешнего воздействия («Случайное повреждение»). Эти услуги оказываются из центров обслуживания, управляемых или обслуживаемых компанией Zebra, в которых используются такие же процессы проведения испытаний и испытательные установки и стенды, которые использовались при изготовлении Изделий. Изделия диагностируются и восстанавливаются до соответствия функциональным спецификациям путем ремонта, согласования, регулировки и восстановления (в зависимости от того, что необходимо) любых охватываемых контрактом Изделий, проявляющих неисправность или нарушение в работе при использовании в пределах эксплуатационных параметров и параметров окружающей среды, указанных компанией Zebra. Конкретные примеры компонентов, охватываемых Полным покрытием, включают восстановление, ремонт или замену компонентов, подвергнутых случайному повреждению:

2.3.1 Треснувшие или разбитые корпуса, пластмассовые детали, дисплеи, клавиатура.

2.3.2 Отсутствие ремней, пластин, крышек батарейных отсеков, зажимов поясов, в зависимости от того что имеет место.

2.3.3 Неисправные или поврежденные печатающие головки.

2.4 Заказчик должен вернуть оборудование компании Zebra или назначенному ею партнеру по ремонту, для того чтобы получить Полное покрытие. Полное покрытие не предусматривает упреждающую (предварительную) отгрузку печатающих головок или деталей.

Примечание: Аккумуляторные батареи не входят в Полное покрытие, за исключением тех случаев, когда приобретается Опция Аккумуляторной батареи (параграфы 4.2 и 4.3).

2.5 Покрытие по Контрактам на обслуживание Essential без Полного покрытия. Контракты на обслуживание с номенклатурой SKU, заканчивающейся на у0х), не включают Полное покрытие. Если заказчик не выбрал полное покрытие, то компания Zebra отремонтирует, восстановит или заменит Изделия, на которые оказало воздействие функциональное нарушение и у которых наблюдается износ при нормальном использовании. Сюда не включен ремонт Изделий, подверженных случайному повреждению. Исключаются любые ремонты из-за нарушения работы или повреждения печатающей головки. См. Пределы и ограничения для этой услуги в параграфе 6.6.

2.6 Возврат устройств в стандартное заводское состояние. Отремонтированные Изделия будут доставляться в стандартном заводском состоянии с загрузкой самой последней версии Программного обеспечения. Если выбирается опция наладки, компания Zebra возвратит Изделия, сконфигурированные в соответствии с техническими требованиями (спецификациями) Заказчика (параграфы 4.1 и 5.6).

2.7 Транспортировка. Компания Zebra обеспечит сухопутную транспортировку всех изделий после ремонта в указанное Заказчиком место доставки и будет нести все затраты и риски, связанные с этой транспортировкой. В тех случаях, когда имеется возможность, Заказчик может повысить уровень оказываемых ему услуг, включив в них опцию обратной отправки на следующий день (см. параграф 4.4).

3. Описание других услуг, включенных в Контракт на обслуживание Essential

3.1. Веб-поддержка. На веб-страницах сайта <https://www.zebra.com/us/en/support-downloads.html> можно найти серию регулярно публикуемой информации, касающейся текущих ошибок и обходных решений. Кроме того, на этом сайте приводится информация по будущим Обновлениям Программного обеспечения (как определено в параграф 5.11 и в следующих параграфах) и родственным Изделиям, а также обеспечивается доступ к документации Программного обеспечения, спецификациям, технической литературе и другой информации. Компания Zebra сохраняет за собой право в любое время модифицировать или ликвидировать Веб-страницы поддержки.

4. Опции обслуживания

В дополнение к Услугам, описанным в Разделе 1-3, Контракты **Zebra OneCare Essential** включают следующие опции оказания Услуг. Эти предоставляемые по желанию дополнительные Услуги не относятся ко всем Изделиям Zebra. Эти опции не могут быть приобретены без действующего Контракта на оказание услуг поддержки **Zebra OneCare Essential**. Заказчик может решить добавить одну или несколько дополнительных услуг (опций услуг) при размещении заказа. В подтверждении заказа компанией Zebra будет указано, какие услуги включены в Контракт.

4.1. Услуги наладки (доступны в Северной Америке, отдельных странах Европы, Ближнего Востока и Африки, в Австралии/Новой Зеландии и Мексике).

Когда выбирается эта услуга, компания Zebra обеспечивает загрузку Приложения и управление конфигурацией.

4.1.1. В рамках услуг загрузки Приложения компания Zebra архивирует и повторно загружает разработанные Заказчиком приложения в Изделия во время ремонта.

4.1.2. В рамках услуг управления конфигурацией компания Zebra загружает информацию по сателиту, например, IP-адреса, в Изделия во время ремонта.

Примечание: Для оказания услуг Наладки требуется не менее 5 Изделий с одинаковой Конфигурацией Изделий в рамках Контракта. Когда для выполнения ремонта требуется лицензия на программное обеспечение третьей стороны (не Zebra) и когда лицензия должна быть приобретена у третьей стороны, Целевое время Оборачиваемости при ремонте (см. параграф 2.2) будет изменено. У Компании Zebra имеется 10 рабочих дней для реализации конкретных процедур наладки отремонтированных Изделий Заказчика после получения и подтверждения всех необходимых данных. Добавляйте номер детали с номенклатурой SKU: OPT-COMMISHXX-Y.

4.2. Опция обслуживания аккумуляторных батарей. Доступность этой услуги может быть ограничена услугами, оказываемыми специализированными объектами обслуживания в стране. Отгрузка может быть ограничена или недоступна из-за ограничений перевозчика на транспортировку отработанных аккумуляторных батарей. Узнайте у Представителя по обслуживанию Заказчика компании Zebra наличие (доступность) этой услуги. Если эта услуга выбирается, она расширяет Полное покрытие (см. параграф 2.8) на аккумуляторные батареи компании Zebra для Заказчика. Заказчик возвращает Изделие вместе с батареей или батареями в соответствии с PBM, руководствуясь стандартной процедурой (параграф 5.2). Компания Zebra протестирует все аккумуляторные батареи и поставит замену со стандартным ресурсом для тех аккумуляторных батарей, которые при тестировании не могли достичь как минимум 80% от их расчетной емкости или состояния работоспособности. Аккумуляторные батареи с расширенным ресурсом исключены из этого покрытия.

4.2.1. Предоставляет неограниченное количество аккумуляторных батарей. Компания Zebra, при необходимости, будет пополнять резерв запасных батарей на протяжении всего срока действия Контракта.

4.2.2. Если Заказчик запросит замену аккумуляторных батарей, которые компания Zebra исключительно по ее собственному усмотрению считает излишней, то в таком случае компания Zebra может провести аудит процессов управления аккумуляторными батареями. Где применимо, компания Zebra поможет Заказчику внедрить рекомендуемые процессы управления аккумуляторными батареями. Если использование Заказчиком аккумуляторных батарей по прежнему считается чрезмерным, компания Zebra сохраняет за собой право выставить счет за любую необходимую зарядку в качестве поддержки аккумуляторных батарей, приостановить поддержку или принять другие меры, которые она сочтет целесообразными.

4.2.3. Дефектные аккумуляторные батареи: компания Zebra выявит те аккумуляторные батареи, которые не достигают 80% от их номинальной емкости, чтобы считаться Дефектными, и устранит такие аккумуляторные батареи в соответствии с политикой по охране окружающей среды компании Zebra. Формат кода детали: Номенклатура SKU с окончанием uCM.

4.3. Опция восстановления (перезарядки) аккумуляторных батарей. При выборе этой опции осуществляется одна консолидированная отгрузка сменных аккумуляторных батарей со стандартным ресурсом в одно указанное Заказчиком место. Аккумуляторные батареи с расширенным ресурсом исключены из этого покрытия.

4.3.1. По контракту Заказчик имеет право получать на одно Изделие:

- 4.3.1.1. Одну новую аккумуляторную батарею через 18 (восемнадцать) месяцев 3-летнего Контракта.
- 4.3.1.2. Одну новую аккумуляторную батарею через 18 (восемнадцать) месяцев и вторую новую батарею через 36 (тридцать шесть) месяцев 5-летнего Контракта
- 4.3.1.3. Одну новую аккумуляторную батарею в течение 16 (шестнадцати) недель от даты начала возобновления (продления) Контракта обслуживания **Zebra OneCare Essential**.
Примечание: В связи со временем от выдачи заказа до изготовления могут иметь место случаи, когда отгрузка батарей займет больше времени, чем указанные 16 (шестнадцать) недель.

4.3.2. В том случае, если Заказчик требует замены аккумуляторных батарей до указанных сроков, компания Zebra потребует предварительное уведомление за 16 недель для своевременной доставки. Просьба обратить внимание на то, что время выполнения заказа может меняться и, хотя компания Zebra будет стремиться произвести отгрузку в запрошенные ранние даты отгрузки, фактические даты доставки будут подтверждены компанией Zebra после получения инструкции о ранней доставке от Заказчика.

Формат кода детали: номенклатура SKU, заканчивающаяся на uCR

4.4. Срочная отправка (только в Северной Америке). При выборе этой опции компания Zebra отгрузит отремонтированные Изделия с доставкой на следующий день в указанное Заказчиком место. Все транспортные расходы и связанные с ними риски за возврат Изделий Заказчику будут покрываться компанией Zebra.

Форматы номеров деталей: OPT-EXPSHIPxx-y.

5. Ответственность Заказчика

5.1. Процесс согласования и заключения Контракта на обслуживание: Компании Zebra требуется следующая информация для согласования и заключения Контракта на обслуживание и (или) на предоставление Услуг.

5.1.1. Составьте в электронном формате список серийных номеров всех Изделий, которые будут охвачены Контрактом на обслуживание

5.1.2. Номер детали Zebra OneCare

5.1.3. Количество

5.1.4. Фамилия и электронный адрес контактного лица для направления уведомлений о продлении (возобновлении) Контракта

5.1.5. Фамилия и электронный адрес конечного пользователя

5.1.6. В тех случаях, когда выбирается, подробная информация о наладке (параграф 5.5).

5.2. Запрос на ремонт («Разрешение на возврат материала»). До возврата Изделий для ремонта Заказчик должен запросить номер Разрешения на возврат материала (PBM). Для этого он должен обратиться в указанный Отдел обслуживания и технической поддержки или использовать веб-форму PBM (Инструкции по поддержке Заказчика) или посетить сайт <https://www.zebra.com/us/en/support-downloads/request-repair.html>, когда имеется. Компания Zebra возвратит или устраним Изделия, полученные без действительной формы PBM.

5.3. Упаковка. Заказчик должен упаковывать изделия в соответствии с обычными коммерческими стандартами. Заказчик также должен убедиться в том, что номер PBM четко виден на боковой стороне упаковки. Заказчик может нести ответственность за расходы на ремонт, если Изделие будет повреждено во время перевозки из-за плохой упаковки.

5.4. Транспортировка. Если Изделия отгружаются через перевозчика, назначенного Заказчиком, используя выбранный Заказчиком способ транспортировки, то Заказчик в таком случае несет все расходы и риски, связанные с транспортировкой.

5.5. Уход и обслуживание печатающих головок. Заказчик несет ответственность за уход и обслуживание печатающих головок, для того чтобы обеспечить оптимальное функционирование и долговечность в соответствии с рекомендациями, приведенными в руководстве пользователя. Руководство пользователя по правильному уходу и обслуживанию печатающих головок можно найти на сайте

https://partnerportal.zebra.com/PartnerPortal/product_services/services/Zebra_OneCare_Printers.aspx.

5.6. Услуги по наладке (доступны только в Северной Америке, отдельных странах Европы, Ближнего Востока и Африки, в Австралии/Новой Зеландии и Мексике). Заказчик предоставляет компании Zebra материалы по загрузке Приложения и (или) управлению конфигурацией.

- 5.6.1. **Загрузка Приложения.** Как минимум, за 10 (десять) рабочих дней до первой загрузки Заказчик предоставляет компании Zebra программные приложения и все необходимые компоненты для загрузки и конфигурирования Изделия, а также инструкции по инсталляции. Заказчик предоставляет обновления и (или) новые редакции, как только они появляются, в течение всего срока оказания настоящих Услуг.
- 5.6.2. **Управление конфигурацией.** Заказчик предоставляет всю информацию по сайту, включая IP-адреса, конфигурации программного обеспечения и лицензии на ключи к портам, как минимум, за 10 (десять) рабочих дней до первого оказания этих услуг. Заказчик предоставляет обновления и (или) новые редакции, как только они появляются, в течение всего срока оказания настоящих Услуг.
- 5.6.3. Заказчиком разрешается направлять годовые запросы на изменения после первоначальной настройки приложения или конфигурации во время наладки.
- 5.6.4. Компания Zebra может предоставить расценки и выставить счет на дополнительную оплату для выполнения запросов на изменения, которые выходят за рамки разрешенного годового изменения.
- 5.6.5. До того как компания Zebra осуществит наладку по контракту с заказчиком, приложения и (или) конфигурация должны быть протестированы в лаборатории заказчика. Заказчики могут попросить представить подтверждающую документацию по результатам тестирования вместе с их первоначальным запросом на наладку или изменение.
- 5.7. Процедура запроса Разрешения на возврат материала для использования в рамках опции на Обслуживание аккумуляторных батарей.** Когда выбирается Опция обслуживания аккумуляторных батарей, Заказчик в рамках Разрешения на возврат материала может отправить неисправные аккумуляторные батареи в центр обслуживания компании Zebra без самого Изделия. В этих случаях Заказчик запрашивает PVM и предоставляет серийные номера принтеров, связанных с этими возвращаемыми батареями.
- 5.8. Активирование Глобальной вычислительной сети (ГВС) сети, где применимо.** Заказчик несет ответственность за активирование устройств с поддержкой ГВС через своего Провайдера ГВС.
- 5.9. Отчет об ошибках** Заказчик незамедлительно и подробно сообщает о всех обнаруженных ошибках в службу Технической поддержки Zebra. Заказчик сотрудничает со службой Технической поддержки для воссоздания и диагностирования каждой ошибки.
- 5.10. Дистанционный доступ.** Если требуется полная диагностика или устранение ошибки, Заказчик позволит осуществлять дистанционный доступ к системе.
- 5.11. Инсталляция последней версии программного обеспечения.** Заказчики своевременно и эффективно сгружают и развертывают последние версии соответствующих Программных обеспечений с веб-страниц поддержки для всех своих Изделий.
- 5.12. Контроль за программным обеспечением.** Заказчик осуществляет контроль, распределяет и организует использование Программного обеспечения для своих Изделий. Заказчик должен внедрить процедуры защиты своей личной и корпоративной информации и резервных средств от несанкционированного доступа.
- 5.13. Соблюдение условий Контракта.** Заказчик согласен сгружать, копировать и развертывать только те версии Программного обеспечения, на получение которых он получил подробное разрешение от компании Zebra. Это разрешение предоставляется только для конкретных серийных номеров Изделий, покрываемых Контрактом, и не включает права предоставлять копии, передавать или иным образом распространять любую версию Программного обеспечения для любого другого изделия или любой третьей стороне. Если будет установлено, что Заказчик не соблюдает это условие, компания Zebra сохраняет за собой право выставить счет за любые затраты на поддержку, необходимую для обеспечения соблюдения, прекращения поддержки или принятия других мер, которые будут сочтены целесообразными. Компания Zebra сохраняет за собой право провести аудит документации Заказчика с привлечением независимого аудитора третьей стороны для подтверждения соблюдения требования.
- 5.14. Соблюдение условий лицензии.** Заказчик несет ответственность за соблюдение и (или) за обеспечение соблюдения Заказчиком-Конечным пользователем (в зависимости от ситуации) условий всех относящихся Лицензионных соглашений Конечного пользователя, касающихся Программного обеспечения. Компания Zebra сохраняет за собой право приостановить оказание Услуг или предпринять дальнейшие действия, если будет установлено, что Заказчик (или Заказчик-Конечный пользователь) нарушают такие Лицензионные соглашения Конечного пользователя.

6. Пределы и ограничения

- 6.1. Не все услуги или опции, доступные в рамках **Zebra OneCare Essential**, относятся ко всем Изделиям во всех регионах. Это можно проверить у Представителя службы по Оказанию услуг Заказчикам компании Zebra.
- 6.2. Услуги не покрывают косметические недостатки, которые не оказывают влияние на функциональные возможности Изделия.
Объявление компанией Zebra о Снятии Изделия с производства (СИП) может оказать влияние на оказываемые Услуги. Компания Zebra предпримет целесообразные усилия для уменьшения такого влияния и проинформирует об этом Заказчика.
- 6.3. Такие аксессуары, как, например, зарядные устройства, сетевые адаптеры питания, ремни и мягкие сумки для переноски не покрываются контрактами на обслуживание.
- 6.4. Объявление компанией Zebra о Снятии Изделия с производства (СИП) может оказать влияние на оказываемые Услуги. Компания Zebra предпримет целесообразные усилия для уменьшения такого влияния и проинформирует об этом Заказчика.
 - 6.4.1. Когда после СИП изделие не подлежит ремонту и прямая замена Изделия невозможна, компания Zebra исключит устройство из покрытия и по своему усмотрению может выдать пропорционально рассчитанный кредит на неиспользованную разницу месяцев покрытия для этого устройства.
- 6.5. Компания Zebra не обязана обеспечивать поддержку для любого следующего Изделия:
 - 6.5.1. Отремонтированного, целостность которого была нарушена, переделанного или модифицированного, за исключением тех случаев, когда это было разрешено уполномоченным персоналом компании Zebra (включая несанкционированную установку программного обеспечения).
 - 6.5.2. Которое было подвержено нештатному физическому или электрическому напряжению, неправильно использовалось, подвергалось воздействию усилий или использовалось за пределами нормального использования в пределах указанных эксплуатационных параметров и параметров окружающей среды, приведенных в относящихся Технических условиях на Изделие.
 - 6.5.3. Которое не обновлялось до последней доступной версии Программного обеспечения.
 - 6.5.4. Если Заказчик не соблюдает обязательства, содержащиеся в Соглашении и (или) относящемся Лицензионном соглашении Конечного пользователя
 - 6.5.5. Использование неоригинальных материалов (рабочая среда и (или) красящие ленты). Хотя от Заказчика не требуется использовать фирменные материалы Zebra (рабочая среда и (или) красящие ленты), однако если использование иных материалов (а не материалов марки Zebra) (рабочая среда и (или) красящие ленты) вызвало какие-либо дефекты в принтере (включая, среди прочего, отказ/повреждение/нарушение работы печатающей головки), по которым представляется рекламация, то любые рекламации на оказание услуг по этому Соглашению потеряют силу и будут аннулированы. В случае возникновения любых из перечисленных выше исключений, компания Zebra должна будет уведомить Заказчика, что рекламация на оказанные услуги не покрывается этим Соглашением, и Заказчик по своему выбору может обратиться к компании Zebra, чтобы она устранила такой дефект по действующим на тот моментам фиксированным расценкам компании Zebra на Ремонт, или она может вернуть оборудование Заказчику при покрытии затрат Заказчиком.
- 6.6. Только Изделия в рабочем состоянии могут включаться в Контракт на обслуживание. Компания Zebra будет принимать Изделия по Контракту на обслуживание, если им меньше одного года, или если они входят в существующий Контракт на обслуживание, без требования возврата устройства для стандартной проверки обслуживания. Если оборудование, которому более одного года, было отправлено на ремонт в течение 30 дней после принятия настоящего Соглашения компанией Zebra, оно может быть подвергнуто стандартной проверке обслуживания, при этом начисляются любые затраты за труд и детали по ставкам на ремонт по действующим на тот момент расценкам компании Zebra, чтобы вернуть оборудование к заводским стандартам.
- 6.7. В тех случаях, когда контракт на обслуживание не включает Полное покрытие, компания Zebra сохраняет за собой право выставить счет с начислениями за любую поддержку, которая была необходима для замены или ремонта Изделий, которые были случайно повреждены или у которых произошло нарушение работы печатающей головки, приостановить оказание поддержки и принять иные меры, которые она сочтет целесообразными. Начисления могут производиться за следующие услуги:

- 6.7.1. Замена расходных деталей, печатающих головок или аксессуаров в зависимости от изделия.
- 6.7.2. Устранение проблем, вызванных естественными или техногенными катастрофами, включая, среди прочего, пожары, воровство или наводнения, которые вызовут внутреннее или внешнее повреждение или разрушение компонентов.
- 6.7.3. Устранение проблем, вызванных печатающими головками, батареями или периферийными устройствами третьих сторон, которые не были в письменной форме разрешены компанией Zebra для использования с изделием.
- 6.7.4. Устранение проблем, вызванных использованием Изделия за пределами их эксплуатационных спецификацией и спецификаций окружающей среды, или отремонтированных третьей стороной.
- 6.7.5. Устранение проблем, вызванных несанкционированными переделками или попытками ремонта.
- 6.7.6. Работы, не связанные с устранением недостатков или дефектов, включая, среди прочего, административные процедуры и процедуры оператора, перепрограммирование и подготовка оператора или пользователя.
- 6.7.7. Определение проблемы и (или) работа, выполненная для ремонта или разрешения проблем для изделий без покрытия, например, любые аппаратные или программные изделия, конкретно не указанные в соглашении.
- 6.7.8. Процессы резервного копирования или восстановления любых файлов, не являющиеся частью Услуг по наладке (если относится).
- 6.7.9. Завершение и тестирование незавершенного программирования приложения или интеграции системы, если это не выполнялось компанией Zebra и конкретно не указано как покрываемая услуга.
- 6.7.10. Использование Версий Программного обеспечения, не указанных в настоящем Документе с описанием услуг.
- 6.8. Предоставление обновленной версии операционной системы не входит в настоящий Контракт на обслуживание. Заказчик может приобрести такое обновление отдельно. Компания Zebra рекомендует, чтобы Изделия Заказчика покрывались Контрактом, когда Заказчик приобретает обновление операционной системы для таких Изделий.
- 6.9. Неисправностей не обнаружено (ННО). Компания Zebra сохраняет за собой право контролировать возвраты с ННО от Заказчика.
 - 6.9.1. Если показатель ННО превышает 10% от всех возвратов от Заказчика в календарный квартал для всех развернутых Заказчиком изделий, компания Zebra совместно с Заказчиком выяснит причины такого избыточного показателя ННО и разработает план действий для уменьшения показателя ННО ниже порогового значения 10% («Порог ННО»).
 - 6.9.2. Если Заказчик не реализует этот план действий и (или) не уменьшает показатель ННО до Порогового ННО, то компания Zebra сохраняет за собой право выставить Заказчику счет за обслуживание Изделий с Пороговым значением ННО или выше порогового значения на основе преобладающих начислений за время и материалы компании Zebra, прекратить поддержку или предпринять иные действия, которые будут сочтены целесообразными. Компания Zebra проанализирует показатель ННО возвращенных устройств в момент истечения срока действия Контракта. Если показатель ННО выше порогового значения ННО, то это может оказать влияние на стоимость Возобновления оказания услуг.
- 6.10. Случайное повреждение: В рамках **Zebra OneCare Essential** компания Zebra сохраняет за собой право контролировать показатель возвращенных Изделий для ремонта, у которых произошло случайное повреждение (как описано в параграфе 2.6).
 - 6.10.1. Если показатель превышает 20% от всех возвратов от Заказчика в календарный квартал для всех развернутых Заказчиком Изделий, компания Zebra совместно с Заказчиком выяснит причины такого избыточного процента повреждения Изделий и разработает план действий для уменьшения показателя ниже порогового значения 20% («Порог избыточного количества повреждений»).
 - 6.10.2. Если Заказчик не реализует этот план действий и (или) не уменьшает показатель случайно поврежденных Изделий ниже Порога избыточного количества повреждений в следующем календарном квартале, то компания Zebra сохраняет за собой право выставить Заказчику счет за любую необходимую поддержку на основе преобладающих начислений за время и материалы компании Zebra, прекратить поддержку или предпринять иные действия, которые будут сочтены целесообразными. Компания Zebra проанализирует показатель случайно поврежденных возвращенных Изделий в момент истечения срока действия Контракта. Если показатель выше

Порога избыточного количества повреждений, то это может оказать влияние на стоимость Возобновления оказания услуг.

6.10.3. Независимо от того, достигает ли Заказчик порога Избыточного количества повреждений, компания Zebra может посчитать, что текущие «случайные повреждения» являются избыточными, систематическими или результатом неправильного обращения с Изделием, и Заказчику может быть назначен аудит. Заказчик должен будет оплатить затраты на ремонт по усмотрению компании Zebra при преобладающих расценках для Изделий, которые по мнению компании Zebra повреждены из-за неправильного обращения, халатности и необдуманного использования.

6.11. Расход печатающих головок: В рамках **Zebra OneCare Essential** компания Zebra сохраняет за собой право контролировать показатель возвращенных Изделий для ремонта из-за повреждения или отказа печатающей головки.

6.11.1. Если показатель превышает 20% от всех возвратов от Заказчика в календарный квартал для всех развернутых Заказчиком Изделий, компания Zebra совместно с Заказчиком выяснит причины такого избыточного количества повреждения Изделий и разработает план действий для уменьшения показателя ниже порогового значения 20% («Порог избыточного количества повреждений печатающих головок»).

6.11.2. Если Заказчик не реализует этот план действий и (или) не уменьшает расход печатающих головок из-за отказа или повреждения ниже Порога избыточного количества повреждений в следующем календарном квартале, то компания Zebra сохраняет за собой право выставить Заказчику счет за любую необходимую поддержку на основе преобладающих начислений за время и материалы компании Zebra, прекратить поддержку или предпринять иные действия, которые будут сочтены целесообразными. Компания Zebra проанализирует показатель возвратов из-за отказа и (или) повреждения Печатающих головок в момент истечения срока действия Контракта. Если показатель выше Порога избыточного количества повреждений, то это может оказать влияние на стоимость Возобновления оказания услуг.

6.11.3. Если Заказчик не достигает порога Избыточного количества повреждений печатающих головок, но компания Zebra считает, что текущие случайные повреждения являются избыточными, систематическими или результатом неправильного обращения с Изделием, Заказчику может быть назначен аудит. Заказчик должен будет оплатить затраты на ремонт по усмотрению компании Zebra при преобладающих расценках для Изделий, которые по мнению компании Zebra повреждены из-за неправильного ухода и обслуживания, которые должны были производиться в соответствии с рекомендациями, приведенными в руководстве пользователя Изделий или на сайте https://partnerportal.zebra.com/PartnerPortal/product_services/services/Zebra_OneCare_Printers.aspx, из-за неправильного обращения, халатности и необдуманного использования.

6.12. Эти Услуги не покрывают косметические дефекты, не оказывающие влияния на функционирование Изделия.

6.13. Для опции замены и обслуживания аккумуляторных батарей Заказчик не может приобретать частичное покрытие (например, Заказчик не может разместить заказ на 100 (сто) Изделий по Контракту и покрыть Обслуживанием только пятьдесят (50) Изделий).

7. Общие определения

Определения следующих терминов охватывает объем Услуг, описанных в настоящем Документе с описанием услуг:

«Конфигурация»: Конкретные параметры, определяющие конкретный эксплуатационный проект Заказчика-Конечного пользователя, основанного на конкретных функциональных возможностях такого изделия.

Конфигурация изделия может меняться и на нее оказывают влияние определенные факторы, включая в том числе конкретную информацию сайта Заказчика-Конечного пользователя, соответствующие параметры Беспроводной локальной вычислительной сети (БЛВС) или Беспроводной глобальной сети (БГС).

«Контракт»: Конкретный Контракт с индивидуальным идентификационным номером, состоящий из Подтверждения заказа, настоящего Документа с описанием услуг и Условий и Положений.

«Заказчик»: Организация (юридическое лицо), приобретающая услуги у компании Zebra Technologies.

«СИП»: СИП или Снятие изделия с производства является датой, после которой Изделие больше не изготавливается.



«Заказчик-Конечный Пользователь»: Заказчик или конечный пользователь услуг (если они отличаются), чьи Изделия являются объектом оказания Услуг.

«Изделие (я)»: Удовлетворяющее требованиям оборудование Zebra, покрываемое Контрактом.

«Время реагирования»: Время между первоначальным запросом и первым ответом представителя службы технической поддержки компании Zebra, измеряемое в течение периода времени оказания Поддержки (Дни).

«Разрешение на возврат материала (PBM)»: Разрешение на возврат материала», представляющее собой процедуру и связанную с ней форму, которая должна заполняться, для того чтобы получить идентификационный номер для Изделия, отправленного для ремонта.

«Веб-форма PBM»: Веб-страница для запросов PBM на сайте <https://www.zebra.com/us/en/support-downloads/request-repair.html>, где имеется в регионе.

«Обслуживание (Услуги)»: Услуги **Zebra OneCare Essential**, описанные в настоящем Документе с описанием услуг.

«Программное обеспечение»: Компьютерные программы в машиночитаемой форме, включенные в отгруженное Изделие, которые имеют важное значение для функционирования изделия как конкретно указано в опубликованных спецификациях Изделия.

«Дни поддержки»: Дни недели, в течение которых компания Zebra будет оказывать помощь через отдел обслуживания, ремонтировать, оказывать логистическую поддержку и иные технические услуги в каждом регионе как указано в этом документе (параграф 1.1).

«Веб-страницы поддержки»: Веб-страницы поддержки принтеров компании Zebra Technologies на сайте <https://portal.zebra.com/Support/US-EN>.

«Условия и положения»: Действующее соглашение между компанией Zebra (или одной из ее аффилированных компаний) и Заказчиком, регламентирующее приобретение Услуг, или в отсутствие такого соглашения, региональные стандартные условия и положения продажи компании Zebra, включенные в подтверждение заказа компанией Zebra или на которые делается ссылка в заказе.

Проектная, техническая и ценовая информация ("Информация"), представленная в этих материалах, является конфиденциальной фирменной информацией компании Zebra Technologies International, LLC. Такая информация предоставляется с ограничением, что она должна использоваться только в целях оценки и не должна раскрываться публично или любым способом кому-либо другому, за исключением тех, кому она требуется для оценки Информации, без прямого письменного разрешения компании Zebra Technologies International, LLC. Информация, представленная в этих материалах, предназначена только для целей информирования и бюджетных целей и не является предложением продажи или лицензирования любых изделий или услуг. Этот документ не является юридически обязывающим для компаний Zebra Technologies International, LLC и Zebra Technologies International LLC, в нем не делаются заверения, не даются гарантии или обязательства в отношении расценок, изделий, условий платежей, кредита или условий и положений.

Zebra и стилизованный заголовок Zebra являются торговыми марками корпорации ZIH Corp., зарегистрированными во многих странах по всему миру. Все иные торговые марки являются собственностью соответственно их владельцев. Авторское право ©2016 ZIH Corp и (или) ее аффилированных компаний. Все права сохраняются.
