



## SLA (service-level agreement)

**SLA (service-level agreement)** – это комплексный пакет сервисных услуг на обслуживание и поддержку оборудования бесперебойного питания Hiden.

Для ИБП, как и для любого другого сложного технического устройства необходимо сервисное обслуживание для максимально эффективного продления срока жизни оборудования. Проводя техническое обслуживание авторизованными сервисными специалистами, Вы обеспечиваете максимальную надежность своей системы бесперебойного энергоснабжения и получаете максимальную возможную на рынке официальную гарантию на ИБП – 4 года вместо стандартных 1-2 года у других производителей на рынке.

При своевременном обслуживании ИБП работает намного дольше и предотвращается возникновение непредвиденного дорогостоящего ремонта на оборудовании, которое работало само по себе забываясь пылью и перегревая внутренние компоненты.

ООО «АДМ ТЕХНО» предлагает 5 уровней сервисного обслуживания для установленного оборудования HIDEN.

Условия	Стандартная гарантия	Сервисный контракт				
		Simple	Basic	Prime	Professional	Ultra
1 ТО		•				
2 ТО			•	•	•	•
Выполнение заводских бюллетеней		•	•	•	•	•
ТП 5*8	•	•	•	•		
ТП7*24					•	•
1 АВ				•		
2 АВ					•	•
Замена до 4 АКБ						•
Резерв ЗИП на складе				•	•	•
Скидка на ЗИП			•	•	•	•
Скидка на работы при замене АКБ			•	•	•	•
Время реакции 4 часа						•
ЗИП включен в стоимость контракта						•
Срок прибытия специалиста	До 2 недель			1 день		

### Перечень сокращений

ТО- техническое обслуживание

ТП – техническая поддержка

АВ – аварийный выезд



## Уровни сервисных контрактов

**Simple** – разовое плановое техническое обслуживание оборудования на объекте Заказчика с проверкой всех параметров ИБП и аккумуляторного массива.

*Подойдет для тех, у кого ИБП находится в идеальных условиях эксплуатации и на некритичных классах нагрузки.*

**Basic** – контракт, который включает в себя 2 плановых выезда в год на объект Заказчика для технического обслуживания оборудования ИБП и аккумуляторного массива.

*Подойдет для тех, у кого ИБП эксплуатируется на некритичных классах нагрузки и в более затрудненных условиях (повышенная запыленность в помещении, нестабильная температура эксплуатации).*

**Prime** – контракт, включающий в себя 2 плановых выезда на техническое обслуживание ИБП, 1 аварийный выезд для устранения неисправности на объекте в течение года и ускоренное прибытие специалиста – 1 день в момента регистрации заявки на прибытие.

Также контракт включает в себя поддержание резерва ЗИП на складе под Ваше оборудование, на который уже включена дополнительная скидка, для ускоренного ремонта в случае возникновения неисправности.

*Подойдет для объектов, где ИБП обеспечивает питание критичной нагрузки и важно оперативное решение возникших проблем с работой оборудования бесперебойного питания.*

**Professional** – контракт с 2 плановыми выездами для технического обслуживания ИБП и 2 аварийными выездами для устранения возникших неисправностей с оборудованием. В рамках данного пакета включена приоритетная круглосуточная техническая поддержка 7 дней в неделю. Под обслуживаемое оборудование на складе держится индивидуальный ЗИП, который предоставляется с дополнительной скидкой.

*Подойдет для объектов, где ИБП обеспечивает питание критичной нагрузки с круглосуточным циклом работы.*

**Ultra** – контракт с максимальной сервисной поддержкой установленного оборудования ИБП, включающий 2 плановых ТО, 2 аварийных выезда, замену до 4 шт. АКБ с ухудшившимися характеристиками в период работы, круглосуточную приоритетную техническую поддержку 7 дней в неделю, ЗИП и ремонт оборудования также включены в стоимость контракта, время реакции на возникшие неисправности с ИБП – 4 часа.

*Подойдет для объектов с приоритетной критичной нагрузкой и круглосуточным циклом работы.*



ООО «АДМ-Техно»  
Производитель и разработчик  
систем гарантированного питания  
ИНН/КПП 7722484755/772201001  
Офис/Склад/Шоурум – г. Москва, ул. Скотопрогонная, 35с2  
[www.hiden.ru](http://www.hiden.ru)

#### Преимущества заключения сервисного контракта:

- Увеличенная гарантия до 4х лет на оборудование, обслуживаемое авторизованными специалистами Hiden.
- Процедура обслуживания ИБП проводится согласно регламенту завода-изготовителя, не нужно переживать, что что-то пойдет не так во время обслуживания ИБП.
- Обслуживание авторизованными специалистами гарантирует полную работоспособность ИБП после ТО, т.к. обученные инженеры имеют прямой доступ к складу ЗИП производителя и в случае выхода из строя какого-либо элемента ИБП во время обслуживания, производитель бесплатно предоставляет все необходимые материалы.
- Оперативный персонал Заказчика будет заниматься своими прямыми обязанностями, все вопросы с обслуживанием и поддержанием работоспособности ИБП авторизованный сервис берет на себя.
- Заключив сервисный контракт можно не переживать за внеплановые покупки расходных запчастей после очередного обслуживания ИБП сторонними организациями, т.к. в рамках SLA на ЗИП предоставляется скидка и предоставляется план замены расходных материалов, которые всегда в наличии у производителя.
- Пропадает необходимость закупать специализированный инструмент для обслуживания ИБП, авторизованные сервисные центры имеют весь арсенал оборудования для обслуживания, ремонта и диагностики оборудования.
- Выделенная линия технической поддержки, которая оперативно сможет решить любые вопросы, возникшие с оборудованием.



### Перечень работ выполняемых при обслуживании ИБП авторизованными специалистами

№ П	Перечень работ по ИБП
1	Проверка соответствий помещения, условий окружающей среды требованиям предъявляемые производителем ИБП
2	Осмотр внешнего и внутреннего состояния на предмет механических и термических повреждений
3	Бесконтактная очистка от пыли внутренних элементов электронных блоков и силовых частей ИБП
4	Проверка электрических и механических соединений
5	Проверка состояния плат, блоков, узлов, конденсаторов постоянного напряжения, клемм и прочих компонентов
6	Проверка напряжения и емкости аккумуляторных батарей без разборки батарейного массива
7	Просмотр и анализ сообщений из журнала событий (если существует для данного вида оборудования)
8	Проверка ревизий аппаратного обеспечения, обновление при необходимости (если существует для данного вида оборудования)
9	Измерение входных и выходных электрических параметров ИБП: входные напряжения, частота входного напряжения, входные токи, выходные напряжения, частота выходного напряжения, выходные токи.
10	Сравнение результатов измерений с индикацией, выдаваемой на дисплее ИБП
11	Проверка опциональных плат управления и контроля, входящих в состав ИБП (Dry Contact, SNMP). При необходимости обновление ревизий
12	Калибровка электрических параметров, измеряемых ИБП (в случае необходимости и если существует для данного вида оборудования). Нагрузку, необходимую для калибровки, обеспечивает Заказчик.
13	Проверка основных режимов работы ИБП: нормальный режим; - режим работы от батарей; - работа в режиме электронный байпас; - работа в режиме ручной механический байпас (!! Во время питания нагрузки через байпас потребители могут быть отключены в результате перебоев с электроснабжением объекта !!)
14	Консультация Заказчика по вопросам эксплуатации, при необходимости дополнительного обслуживания, ремонта, замены ресурсных блоков, узлов (конденсаторы постоянного тока, вентиляторы, аккумуляторы) или дополнительных мер по защите оборудования
15	Заполнение бланка акта выполненных работ



ООО «АДМ-Техно»  
Производитель и разработчик  
систем гарантированного питания  
ИНН/КПП 7722484755/772201001  
Офис/Склад/Шоуррум – г. Москва, ул. Скотопрогонная, 35с2  
[www.hiden.ru](http://www.hiden.ru)