



## **РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

# СОДЕРЖАНИЕ

РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ	1
НЕПРЕРЫВНОСТЬ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО ПРОЦЕССА	3
ВАРИАНТЫ ПОДДЕРЖКИ	5
КОДИРОВКА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ	7
БАЗОВЫЙ ТАРИФ	8
РАСШИРЕННЫЙ ТАРИФ	8
ПРЕМИУМ ТАРИФ	9
ПРИОРИТЕТЫ ОБРАЩЕНИЯ В ТЕХПОДДЕРЖКУ	10
ВРЕМЯ РЕАГИРОВАНИЯ	11
ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ОБНОВЛЕНИЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ	12
ПОМОЩЬ В ПРОВЕДЕНИИ РАБОТ ПО ОБНОВЛЕНИЮ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ	12
ДИСТАНЦИОННАЯ ДИАГНОСТИКА	13
ДОСТАВКА ОБОРУДОВАНИЯ В РЕМОНТ	14
ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ОБОРУДОВАНИЯ НА ВРЕМЯ РЕМОНТА	14
ВЫЕЗД ИНЖЕНЕРА ДЛЯ ЗАМЕНЫ ОБОРУДОВАНИЯ	15
УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТЕХПОДДЕРЖКИ	16
ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ТЕХПОДДЕРЖКИ	18
ТЕХНИЧЕСКИЕ КОНСУЛЬТАЦИИ	20
РЕМОНТ ОБОРУДОВАНИЯ	21
СТРУКТУРА ТЕХПОДДЕРЖКИ	21
ПРЕИМУЩЕСТВА ТЕХПОДДЕРЖКИ	22
ЗАЩИТА ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОЙ СОБСТВЕННОСТИ	24
КАК КУПИТЬ	26
КОНТАКТЫ	26
ПОЛЕЗНЫЕ ССЫЛКИ	26

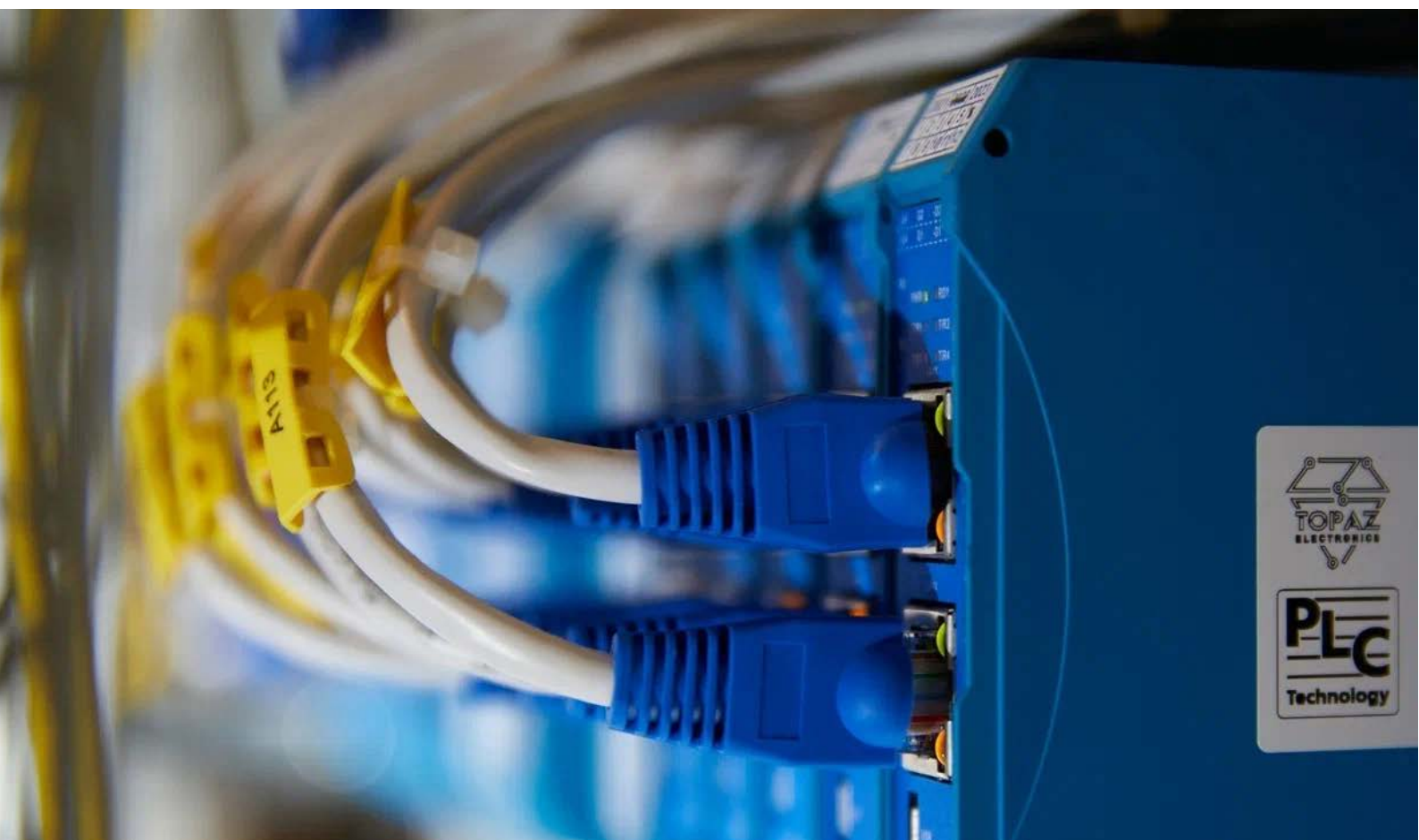
## НЕПРЕРЫВНОСТЬ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО ПРОЦЕССА

Современная промышленность представляет собой комплексную систему, где согласованность всех элементов напрямую определяет рентабельность и способность компании конкурировать на рынке. Безопасность и устойчивость технологических процессов – не просто желаемый фактор, а строгая необходимость. Даже небольшие перерывы в работе оборудования могут повлечь за собой существенные убытки и нарушение графиков производства.

Обеспечение бесперебойной работы оборудования представляет собой стратегическую необходимость для сохранения финансовой стабильности компании и снижения убытков от простоев. Кроме того, соблюдение сроков поставок или предоставления услуг — это одно из важных слагаемых репутации компании.

Компании, которые обеспечивают бесперебойную работу, быстрее реагируют на изменения спроса, быстрее адаптируются к внешним условиям. Это дает возможность удерживать позиции на рынке даже в кризисные периоды. Более того, во многих отраслях непрерывность технологических процессов — это требование законодательства и отраслевых стандартов.

Ежегодно промышленные предприятия сталкиваются с незапланированными простоями и 45% из них вызваны человеческим фактором — ошибками в эксплуатации или несвоевременным обслуживанием.



Однако, износ оборудования случается даже при идеальном обслуживании. Кроме того, на слаженность производственного процесса влияют и внешние факторы: перебои питания, кибератаки, простои в логистике.

Полностью исключить риски нельзя, но можно взять их под контроль. И поэтому современным компаниям важно учитывать непредсказуемость отказов в работе оборудования и минимизировать их влияние на бизнес.

Надежный план действий на случай непредвиденных ситуаций поможет минимизировать потери и быстро восстановить производственный процесс после сбоев.

Компания «ПиЭлСи Технолоджи» предлагает комплексные варианты технической поддержки, а также технические консультации для персонала. Мы предлагаем гибкие варианты сотрудничества, включая программы расширенной технической поддержки, что позволяет Заказчикам минимизировать риски и обеспечить стабильную работу своих предприятий.

Наши специалисты обладают необходимыми навыками и большим опытом работы с различными типами оборудования, что позволяет решать задачи любой сложности и гарантировать высокое качество обслуживания.



**ИННОВАЦИОННЫЕ  
ТЕХНИЧЕСКИЕ  
РЕШЕНИЯ**





## ВАРИАНТЫ ПОДДЕРЖКИ

Компания «ПиЭлСи Технолоджи» предоставляет заказчикам варианты технического сопровождения для разного уровня бизнеса и возникающих потребностей.

В состав тарифов входят как услуги дистанционной консультации технического специалиста, так и выезд специалиста на место выхода из строя оборудования.

Выбирая один из трех тарифных пакетов, вы получаете оптимальную поддержку для наилучшего результата.

Виды услуг	Тарифы		
	Базовый	Расширенный	Премиум
Личный кабинет	✓	✓	✓
Привязка к серийному номеру	✓	✓	✓
Дистанционная диагностика	✓	✓	✓
Предоставление обновления программного обеспечения	✓	✓	✓
Телефонный звонок на номер техподдержки	✓	✓	✓
Предоставление оборудования на время ремонта	✗	✓	✓
Телефонный звонок на номера дежурных инженеров	✗	✗	✓
Помощь в проведении работ по обновлению программного обеспечения	✗	✗	✓
Выезд инженера на объект Заказчика для замены оборудования	✗	✗	✓
Интервал обслуживания	8 / 5	8 / 5	24 / 7
Период предоставления поддержки	1 год / 3 года / 5 лет		

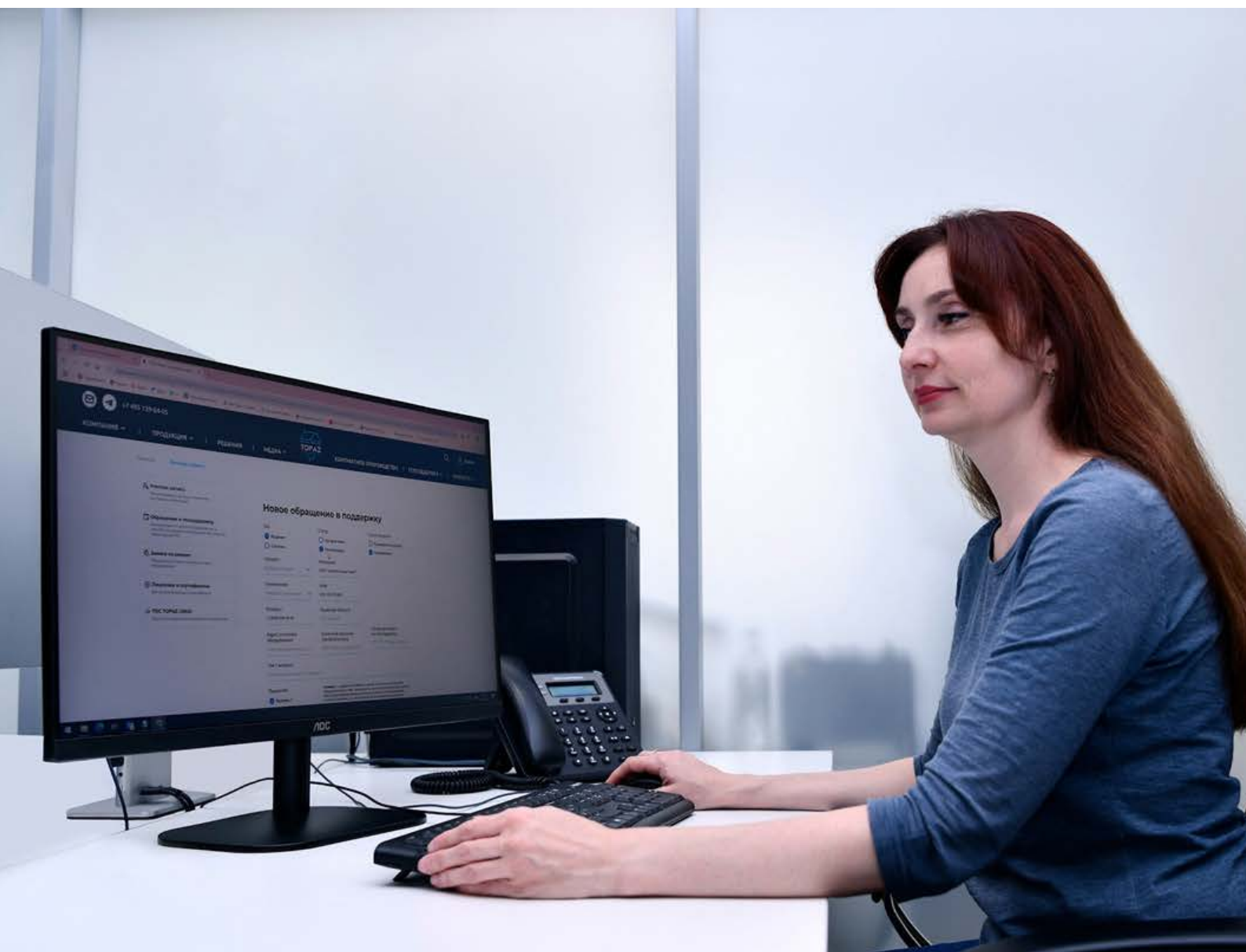
Услугу технической поддержки можно оформить на 1 год, 3 года либо 5 лет в рамках приобретенного тарифного пакета.

Период оказания услуги технической поддержки начинается со дня оплаты счета, если иное не указано в договоре на оказание услуг.

Оформить услугу можно в любой момент после покупки или получения оборудования и/или программного продукта.

**Способы обращения в техническую поддержку:**

- ▶ оформление заявки в Личном кабинете на сайте;
- ▶ телефонный звонок на номер технической поддержки +7 495 139-04-05, который осуществляется только после создания заявки на сайте;
- ▶ телефонный звонок по номерам дежурных инженеров (доступно только для технической поддержки в тарифном пакете «Премиум»), осуществляется только при возникновении неисправностей, подразумевающих полную или частичную остановку сервисов или утрату работоспособности устройств.



# КОДИРОВКА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

## TP-XYU-(DEV)

Где:

**TP** — Фиксированный префикс, обозначающий «Техническая Поддержка».

**X** — Вариант тарифа.

**YY** — Срок поддержки.

**DEV** — Наименование модификации устройства или программного обеспечения, на которое распространяется «Техническая Поддержка».

### 1. Вариант тарифа и срока действия (XYU).

Этот блок объединяет информацию о тарифе и продолжительности поддержки.

Первый символ (X): Вариант тарифа

**B** — Базовый

**E** — Расширенный

**P** — Премиум

Второй и третий символы (YY): Срок поддержки в годах

**01** — 1 год

**02** — 2 года

**03** — 3 года

... и так далее.

Примеры блока XYU:

**B01** — Базовый тариф, 1 год.

**E03** — Расширенный тариф, 3 года.

**P02** — Премиум тариф, 2 года.

### 2. Наименование модификации устройства или программного обеспечения, на которое распространяется «Техническая Поддержка».

Это уникальный идентификатор модификации устройства или программного обеспечения, который уже используется на сайте [tpz.ru](http://tpz.ru). Он переносится в код поддержки без изменений.

**Пример:** TOPAZ SW528-4GSFP+-24GTx-MR-2HV, TOPAZ (ITDS) HVD3-RTU5-2R-8DI-3L-2LV.

#### Примеры готовых кодов

Базовый тариф на 1 год для устройства «TOPAZ SW528-4GSFP+-24GTx-MR-2HV»:

**Код:** TP-B01-(TOPAZ SW528-4GSFP+-24GTx-MR-2HV)

Расширенный тариф на 3 года для устройства «TOPAZ (ITDS) HVD3-RTU5-2R-8DI-3L-2LV»:

**Код:** TP-E03-(TOPAZ (ITDS) HVD3-RTU5-2R-8DI-3L-2LV)

Премиум тариф на 2 года для устройства «TOPAZ TM DIN16C-1R-LV-Pr»:

**Код:** TP-P02-(TOPAZ TM DIN16C-1R-LV-Pr)

## БАЗОВЫЙ ТАРИФ

Базовый тариф включает в себя наиболее востребованные услуги для ситуаций, которые случаются чаще всего. Это оптимальный тариф, в который входит:

- ▶ дистанционная диагностика;
- ▶ предоставление обновления программного обеспечения;
- ▶ телефонный звонок на номер техподдержки;

Техническая поддержка осуществляется в рабочие часы с 9:00 до 18:00 по московскому времени, пять дней в неделю, за исключением государственных выходных и праздничных дней.

## РАСШИРЕННЫЙ ТАРИФ

Расширенный тариф включает в себя набор услуг Базового тарифа и услугу «Предоставления оборудования на время ремонта». При выходе из строя приобретенного устройства в гарантийном и в негарантийном случае данная услуга позволит обеспечить непрерывный производственный процесс. На следующий рабочий день после вашего обращения (до 15:00 по московскому времени) неисправное оборудование будет заменено на аналогичное или на более новые версии.

Подробнее с услугой можно ознакомиться в разделе [Предоставление оборудования на время ремонта](#).

Техническая поддержка по данному тарифу осуществляется в рабочие часы с 9:00 до 18:00 по московскому времени, пять дней в неделю, за исключением государственных выходных и праздничных дней.





## ПРЕМИУМ ТАРИФ

Премиум тариф включает в себя весь перечень услуг Расширенного тарифа и услугу «Выезд инженера на объект Заказчика для замены оборудования».

Наша команда технических специалистов и инженеров готова оказать поддержку в режиме 24/7, включая выезд на объект для быстрой замены устройства, чтобы максимально оперативно устранить проблему и гарантировать непрерывную работу всей системы.

В рамках тарифа Премиум мы предлагаем:

- ▶ диагностику причин поломки;
- ▶ оперативную замену оборудования;
- ▶ выезд специалиста для профессиональной установки и наладки.

Это возможность свести к минимуму риски и убытки, вызванные перебоями в работе.

Техническая поддержка по данному тарифу осуществляется двадцать четыре часа в день, семь дней в неделю.



## ПРИОРИТЕТЫ ОБРАЩЕНИЯ В ТЕХПОДДЕРЖКУ

Для обеспечения наилучшего сервиса при отправке сообщения в техническую поддержку из Личного кабинета на сайте все обращения делятся по приоритетам.

### **Уровень 1**

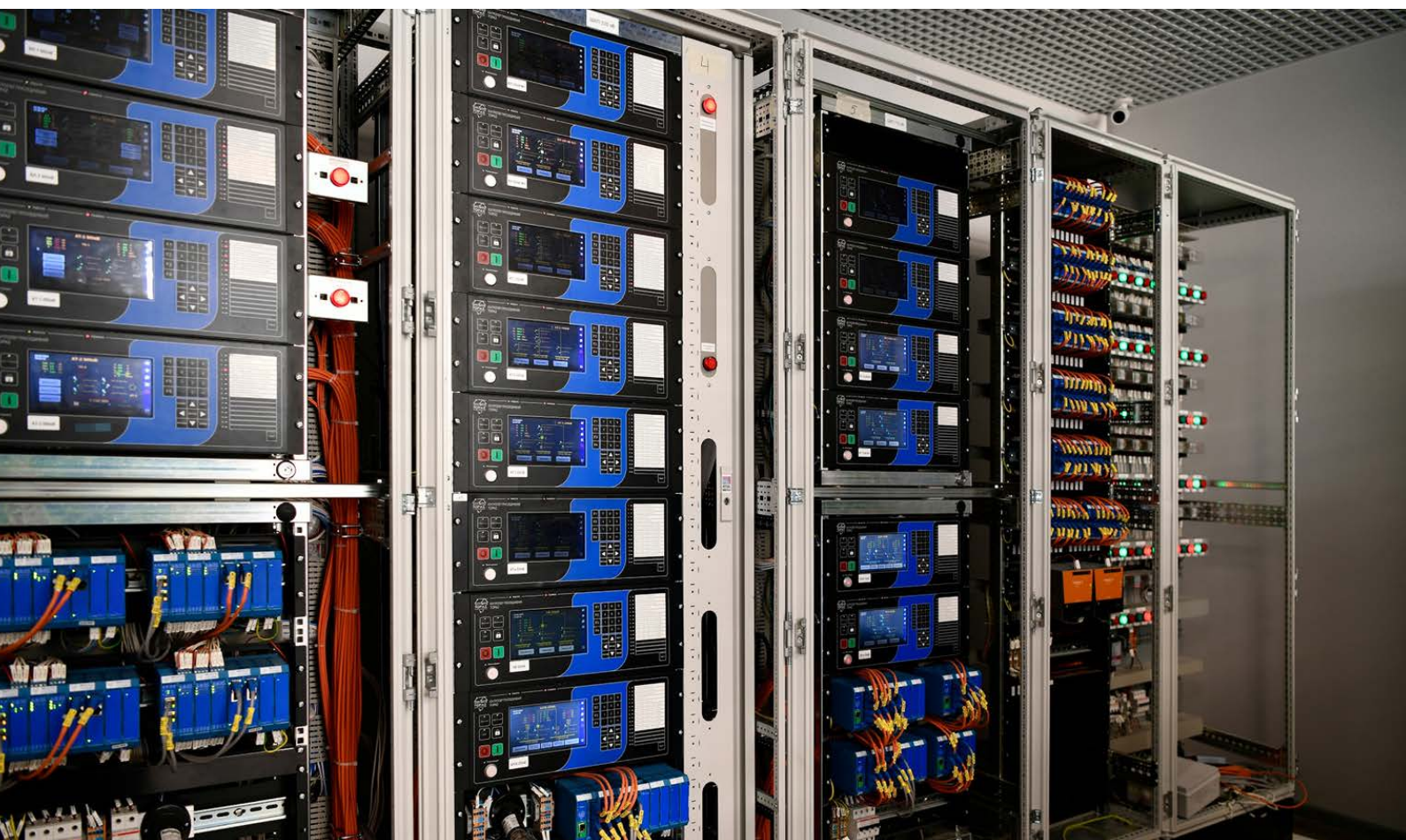
Неработоспособность одной или нескольких функций оборудования/системы, влияющая на качество предоставления услуги, либо существенное снижение производительности оборудования/системы Заказчика, т.е. неотложная серьезная проблема, которая вызывает значительные ограничения в эксплуатации и обслуживании оборудования/системы. При подаче обращения с приоритетом *Уровень 1* Заказчик обязан проинформировать службу техподдержки по телефону согласно направлениям или телефону дежурного инженера (для технической поддержки в тарифном пакете «Премиум» в нерабочее время).

### **Уровень 2**

Неисправность одной или нескольких функций оборудования/системы, в целом не влияющая на качество предоставления услуги.

### **Уровень 3**

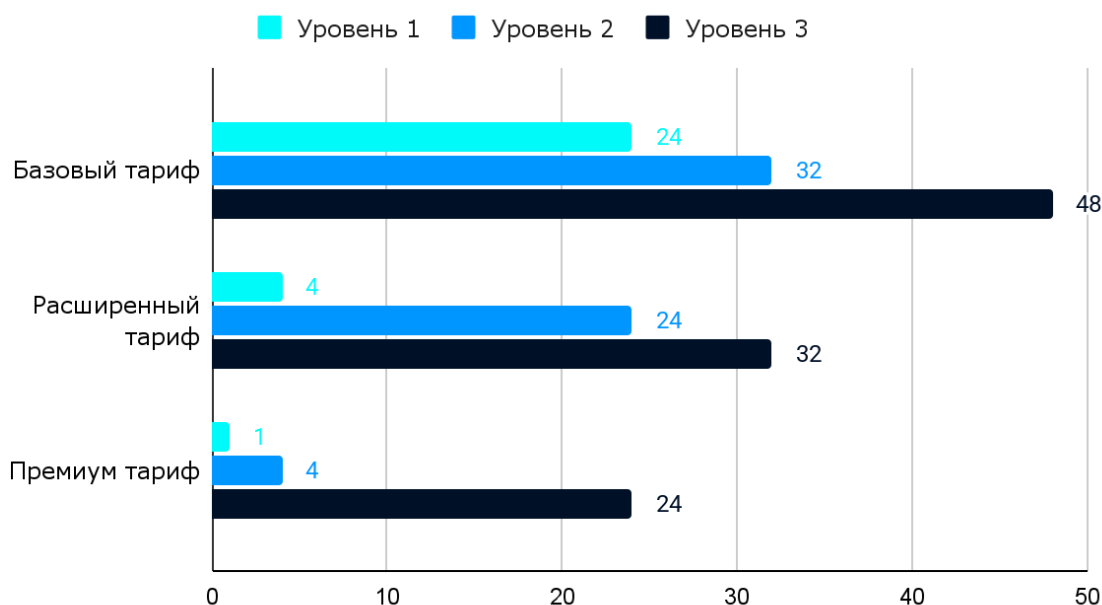
Консультация по функциональности оборудования/системы, получение обновлений и иные услуги, требующие планирования и предварительного согласования сроков выполнения.



## ВРЕМЯ РЕАГИРОВАНИЯ

Время реагирования технических специалистов на возникшую проблему Заказчика зависит от приобретенного тарифа.

Время реагирования (час)



**При неотложной серьезной проблеме (Уровень 1),** которая вызывает значительные ограничения в эксплуатации и обслуживании оборудования/системы:

- ▶ Базовый – 1 рабочий день;
- ▶ Расширенный – 4 рабочих часа;
- ▶ Премиум – 1 час.

**При неисправности одной или нескольких функций оборудования/системы (Уровень 2),** в целом не влияющая на качество предоставления услуги:

- ▶ Базовый – 32 часа;
- ▶ Расширенный – 1 рабочий день;
- ▶ Премиум – 4 рабочих часа.

**Для консультации по функциональности оборудования/системы (Уровень 3),** получения обновлений и иных услуг, требующие планирования и предварительного согласования сроков выполнения:

- ▶ Базовый – 2 рабочих дня;
- ▶ Расширенный – 32 часа;
- ▶ Премиум – 1 рабочий день.





## ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ОБНОВЛЕНИЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Для обеспечения стабильной работы приобретенного вами оборудования. Производитель предоставляет обновление программного обеспечения. Установка программного обеспечения осуществляется Заказчиком самостоятельно.

## ПОМОЩЬ В ПРОВЕДЕНИИ РАБОТ ПО ОБНОВЛЕНИЮ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Производитель оказывает консультационные услуги Заказчику в проведении работ по обновлению программного обеспечения по телефону, а также путем предоставления необходимых инструкций по обновлению программного обеспечения. Данный функционал доступен в тарифе Премиум.

Главная > Личный кабинет

	<b>Учетная запись</b> Личные данные, данные о компании, настройки авторизации
	<b>Обращение в техподдержку</b> Консультации по работе оборудования, о способах устранения неисправностей, запросы новых версий ПО.
	<b>Заявка на ремонт</b> Обращение в случае выхода из строя оборудования
	<b>Лицензии и сертификаты</b> Доступные лицензии и сертификаты
	<b>ТОС TOPAZ LINUX</b> Доступные версии программного обеспечения

### ТОС TOPAZ LINUX

#### Обновление продукта

Для ТОС TOPAZ LINUX вышло оперативное обновление 001

04.04.2023

[Подробнее](#)

[Скачать](#)



## ДИСТАНЦИОННАЯ ДИАГНОСТИКА

После получения запроса на устранение неисправности инженеры производят дистанционный анализ и обработку информации о сбое.

Порядок обращения с заявкой на ремонт

1. Ремонт оборудования осуществляется на основании «Заявки на ремонт», оформленной Заказчиком.
2. Заполнение и отправка «Заявки на ремонт» осуществляется в Личном кабинете на сайте Производителя.
3. В случае приобретения оборудования через авторизованного Партнера, по гарантийному обслуживанию необходимо обращаться к данному Партнеру.
4. Производитель/Партнер получает «Заявку на ремонт», отправленную Заказчиком через Личный кабинет на сайте.
5. Производитель/Партнер проводит анализ Заявки.
6. После того как неисправность подтверждена и удаленное восстановление оборудования оказывается невозможным, Заказчик отправляет оборудование Производителю/Партнеру.
7. Заказчик отправляет только оборудование, без кабелей, монтажных креплений, шнуров, креплений, а также без съемных разъемов и клеммников.



## ДОСТАВКА ОБОРУДОВАНИЯ В РЕМОНТ

Доставка от Заказчика к Производителю производится Заказчиком за свой счет, если иное не оговорено в договоре поставки.

Адрес: ООО «ПиЭлСи Технолоджи» 117246, г. Москва, Научный проезд, д. 17.

Доставка восстановленного оборудования от Производителя к Заказчику осуществляется Производителем и/или партнером до терминала транспортной компании в городе РФ Заказчика, если иное не оговорено в договоре поставки. Сроки данной доставки не определены.

## ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ОБОРУДОВАНИЯ НА ВРЕМЯ РЕМОНТА

Для обеспечения непрерывности производственных процессов мы предлагаем услугу замены вышедшего из строя устройства на время ремонта. После получения соответствующего обращения и результатов дистанционной диагностики в тарифах Расширенный и Премиум доступна данная услуга. Замена неисправного оборудования производится на следующий рабочий день, при подтверждении необходимости замены до 15:00 по московскому времени и на второй рабочий день, при подтверждении необходимости замены после 15:00.

После восстановления неисправного устройства возможны два варианта:

- ▶ поставить восстановленное устройство, вернув подменное;
- ▶ оставить подменное устройство вместо восстановленного.

После установки подменного оборудования есть возможность в дальнейшем использовать его, а восстановленное устройство.



## ВЫЕЗД ИНЖЕНЕРА ДЛЯ ЗАМЕНЫ ОБОРУДОВАНИЯ

Чтобы избежать простоя оборудования и гарантировать стабильность производственного цикла при возникновении проблем, мы предлагаем профессиональную поддержку.

Наши эксперты определяют причину поломки и предоставят временную замену, а также приедут на объект для установки и настройки подменного оборудования на период ремонта.

Эта услуга включена в пакет Премиум и позволяет существенно сократить время простоя, уменьшить финансовые потери и снизить потенциальные риски.

При подтверждении запроса на выезд до 15:00 по московскому времени, прибытие инженера на объект Заказчика будет организовано на следующий рабочий день. Если запрос подтвержден после 15:00, визит специалиста будет осуществлен через один рабочий день.





## УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТЕХПОДДЕРЖКИ

Набор услуг регулируется соответствующим тарифом техподдержки. Возможен переход с действующего тарифа на другой. В рамках технической поддержки оказываются следующие услуги:

- ▶ консультация – выполнение запросов на предоставление технической консультации по оборудованию и программному обеспечению, о способах и методах устранения неисправностей;
- ▶ запрос на ремонт оборудования;
- ▶ работа с обращениями Заказчика через личный кабинет на сайте Производителя, телефонный звонок на номер технической поддержки, телефонный звонок на номера дежурных инженеров;
- ▶ предоставление обновления программного обеспечения;
- ▶ помощь в проведении работ по обновлению программного обеспечения;
- ▶ дистанционная диагностика;
- ▶ предоставление оборудования на время ремонта по результатам диагностики;
- ▶ выезд инженера на площадку для проведения ремонта.





В техническую поддержку **не входят:**

- ▶ сопровождение при сдаче;
- ▶ конфигурирование оборудования, в том числе, удаленная настройка оборудования Заказчика представителем Производителя через выделенное подключение;
- ▶ заводская настройка оборудования – настройка оборудования представителем Производителя перед отправкой Заказчику;
- ▶ установка обновления программного обеспечения



# ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ТЕХПОДДЕРЖКИ

Предоставление технической поддержки осуществляется на основании Обращения, направленного при помощи Личного кабинета на сайте [tpz.ru](http://tpz.ru).

При подаче [Обращение в поддержку](#) через сайт ([tpz.ru](http://tpz.ru)) Заказчику необходимо:

- ▶ Войти в Личный кабинет под своей учетной записью; Если у Заказчика не получается оформить заявку через сайт, то он должен связаться с Производителем по телефону +7 (495) 139-04-05. При этом заказчик должен сообщить название организации, ИНН, серийные номера оборудования, наименование объекта и конечного заказчика, ФИО (полностью) контактных лиц Заказчика, адрес e-mail (обязательно) и телефон (обязательно).
- ▶ Создать заявку, заполнив все обязательные поля. При этом необходимо подробно заполнить описание, если необходимо, приложить файлы.
- ▶ Выбрать приоритет обращения (при несоответствии приоритета виду обращения приоритет будет изменен).
- ▶ Отправить Обращение и следить за изменением его статуса.

The screenshot displays the 'Личный кабинет' (Personal Cabinet) interface on the TPZ.ru website. The top navigation bar includes the company logo, contact information (+7 495 139-04-05), and links to 'КОМПАНИЯ', 'ПРОДУКЦИЯ', 'РЕШЕНИЯ', 'МЕДИА', 'КОНТРАКТНОЕ ПРОИЗВОДСТВО', 'ТЕХПОДДЕРЖКА', and 'КОНТАКТЫ'. The left sidebar contains links to 'Учетная запись', 'Обращение в техподдержку', 'Заявка на ремонт', 'Лицензии и сертификаты', and 'ТОС TOPAZ LINUX'. The main content area is titled 'Новое обращение в поддержку' (New support request) and contains the following fields:

- Тип (Type):** Radio buttons for 'Изделие' (Selected) and 'Система'.
- Статус (Status):** Radio buttons for 'Частное лицо' and 'Организация' (Selected).
- Статус покупки (Purchase status):** Radio buttons for 'Планируется покупка' and 'Приобретено' (Selected).
- Продукт (Product):** A dropdown menu labeled 'Выберите продукт'.
- Компания (Company):** Text field containing 'ООО "Зеленоглазое такси"'. Below it is the 'ИНН' (Tax ID) field with the value '650 109 578 863'.
- Применение (Application):** A dropdown menu labeled 'Выберите применение'.
- Телефон (Phone):** Text field containing '+7 (999) 999-99-99'.
- Название объекта (Object name):** Text field containing 'ПС "Энергия"'. Below it is the 'Конечный заказчик (необязательно)' (Final customer, optional) field with the value 'ООО "Зеленоглазое такси"'. To the right is the 'Номер договора на техподдержку' (Support contract number) field with the value '777-7777-777 (при наличии)'.
- Адрес установки оборудования (Equipment installation address):** Text field containing 'г. Москва, Невинный пр-д, д. 17'.
- Текст вопроса (Question text):** Text area containing 'Неисправность какого-то продукта'.
- Приоритет (Priority):** Radio buttons for 'Уровень 1' (Selected), 'Уровень 2', and 'Уровень 3'. Below this is a detailed explanation of the priority levels:
  - Уровень 1:** неработоспособность одной или нескольких функций оборудования/системы, влияющая на качество предоставления услуги, либо существенное снижение производительности оборудования/системы. Заказчик, т.е. неоплачиваемая срочная проблема, которая вызывает значительные ограничения в эксплуатации и обслуживании оборудования/системы. При подаче обращения с приоритетом Уровень 1 Заказчик обязан проинформировать службу техподдержки по телефону согласно направлению или телефону дежурного инженера (для технической поддержки в тарифном пакете «применим» в нерабочее время).
  - Уровень 2:** неисправность одной или нескольких функций оборудования/системы, в целом не влияющая на качество предоставления услуги.
  - Уровень 3:** консультация по функциональности оборудования/системы, получение обновлений и иные услуги, требующие планирования и предварительного согласования сроков выполнения.
- Прикрепить файлы до 100 МБ (необязательно) (Attach files up to 100 MB (optional)):** A button labeled 'Выбрать файл...' with a list of supported file formats: pdf, doc, docx, webp, jpg, jpeg, png, gif.

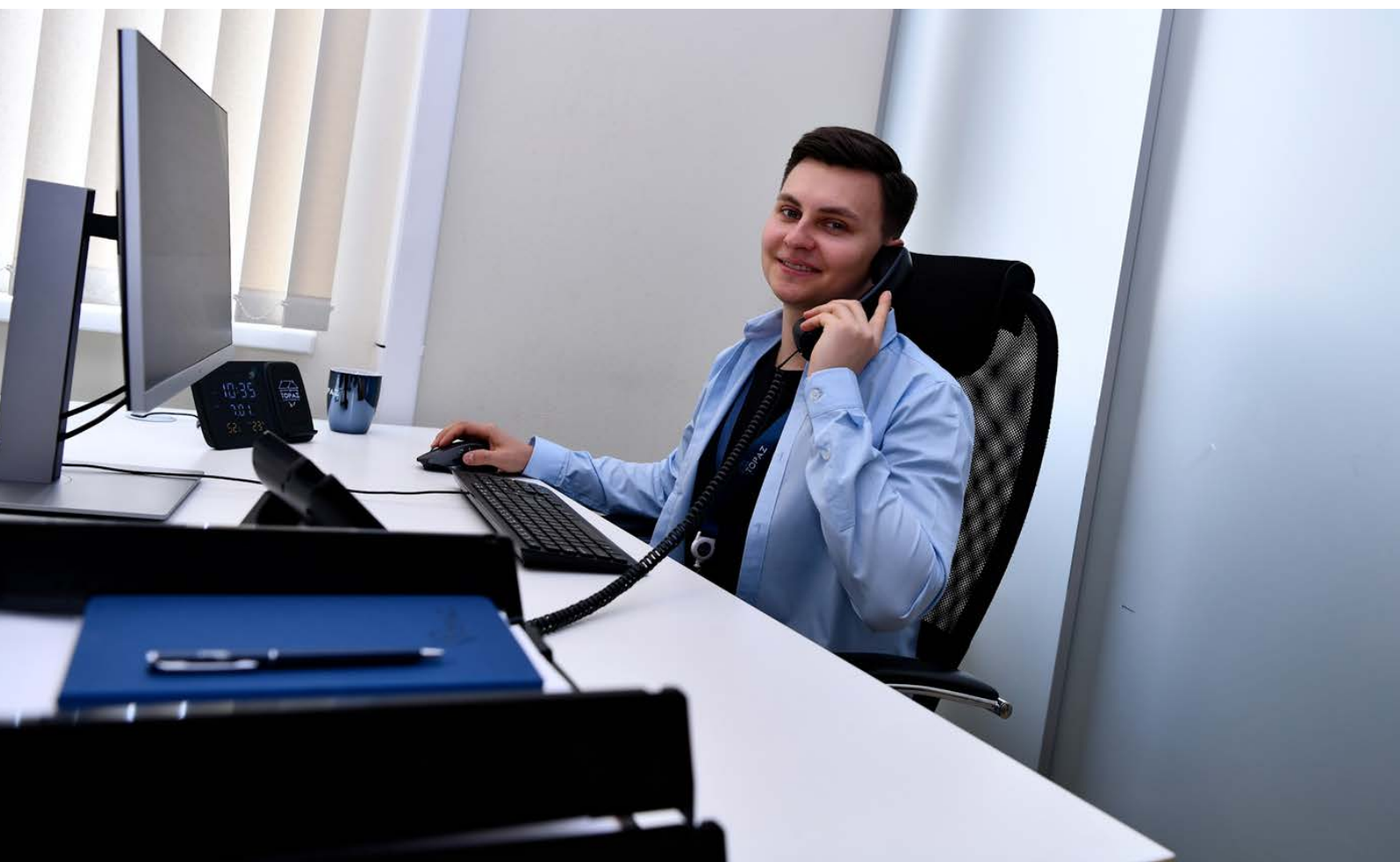
At the bottom of the form are two buttons: 'Отправить' (Send) and 'Отменить' (Cancel).

- ▶ При правильном заполнении Обращения, автоматически присваивается номер обращения, статус, время регистрации обращения.
- ▶ При неправильном заполнении Обращения, статус изменится на «Неверно заполнено» с комментариями об ошибке. После создания заявки Заказчику необходимо проверить статус заявки. Если заявка составлена корректно (статус «На рассмотрении»), то представитель службы технической поддержки примет заявку. Если заявка составлена некорректно, то представитель службы технической поддержки не примет заявку.
- ▶ Представитель службы технической поддержки производит анализ поступившего обращения и связывается с Заказчиком для решения возникших вопросов. Основным способом связи является раздел «Обсуждение» в обращении, заведенном Заказчиком.

В случае необходимости соединения с технической поддержкой по телефону Заказчику необходимо сделать следующее:

- ▶ Отправить [Обращение в поддержку](https://tpz.ru) через сайт ([tpz.ru](https://tpz.ru)) (выполнить пункт 1).
- ▶ Позвонить по номеру +7 (495) 139-04-05 или по номеру дежурных инженеров (доступно только для технической поддержки в тарифном пакете «Премиум»).

Представитель службы технической поддержки производит *анализ* поступившего обращения и предлагает решение. Основным способом связи является раздел «Обсуждение» в обращении, заведенном Заказчиком.



## ТЕХНИЧЕСКИЕ КОНСУЛЬТАЦИИ

Компания ПиЭлСи Технолоджи предлагает широкий спектр программ технических консультаций для персонала, работающего с нашим оборудованием.

Команда опытных экспертов обладает необходимыми навыками для проведения консультаций в соответствии с современными требованиями для работы с оборудованием ТОРАЗ: от проектирования и моделирования АСУ ТП до программирования контроллеров и SCADA.

Программы консультаций разработаны в соответствии с текущими условиями и трендами рынка электроэнергетики.

### Программы

- ▶ АСУ ТП на базе ПТК ТОРАЗ (5 дней);
- ▶ Цифровая АСУ ТП на базе ПТК ТОРАЗ (5 дней);
- ▶ АСУ ТП на базе ПТК ТОРАЗ с применением алгоритмов на языках МЭК-61131 (5 дней);
- ▶ ТМ на базе ПТК ТОРАЗ (3 дня);
- ▶ УСПД ТОРАЗ (3 дня);
- ▶ Регистратор Аварийных Событий (РАС) на базе ПТК ТОРАЗ (3 дня);
- ▶ Диспетчеризация энергообъектов (5 дней);
- ▶ Расширенный курс диспетчеризации энергообъектов (8 дней);
- ▶ Сетевое оборудование ТОРАЗ для технологических сетей передачи данных (2 дня);
- ▶ Сетевые коммутаторы ТОРАЗ SW (1 день).



# 250

студентов в год



# 10

курсов



# 864

учебных часа





## РЕМОНТ ОБОРУДОВАНИЯ

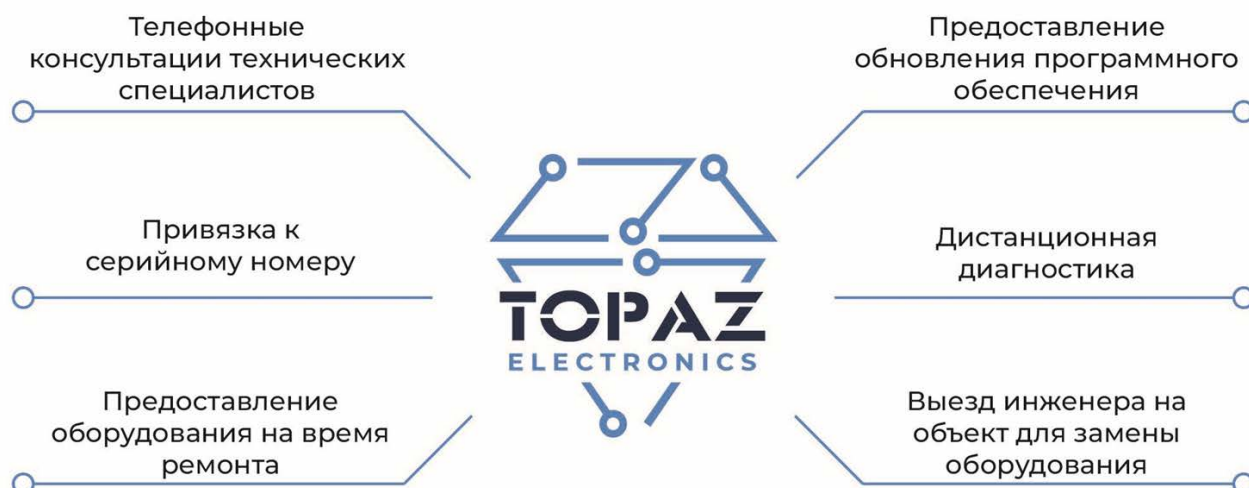
При выходе из строя оборудования Производитель проводит его диагностику и, в случае гарантийного обращения, устраняет выявленные неисправности. Если устранение проблем невозможно, то производится процедура замены оборудования. В случае негарантийного обращения, Заказчик может оформить платную услугу по ремонту оборудования.

При выходе из строя оборудования по гарантийному случаю срок устранения неисправности оборудования составляет 45 календарных дней.

Гарантии качества Производителя распространяются как на запасные части, применяемые в процессе ремонта, так и все виды работ, связанные с диагностикой, ремонтом, а также транспортировкой оборудования до его места нахождения. Срок действия данной гарантии составляет 6 месяцев.

## СТРУКТУРА ТЕХПОДДЕРЖКИ

Мы предоставляем персональную техническую поддержку для оборудования TOPAZ, гарантируя бесперебойную работу на протяжении всего срока его службы. Наша команда специалистов оказывает всестороннюю помощь в режиме реального времени, решая любые возникающие проблемы. Поддержка предоставляется на всех этапах – от первоначальной настройки до последующего обслуживания и устранения неисправностей. Мы стремимся обеспечить полное сопровождение, чтобы Заказчики могли быть уверены в стабильной и эффективной работе оборудования TOPAZ.



## ПРЕИМУЩЕСТВА ТЕХПОДДЕРЖКИ

В современном мире, где технологии играют ключевую роль в нашей жизни и бизнесе, надежная техническая поддержка становится не просто желательной, а необходимой.

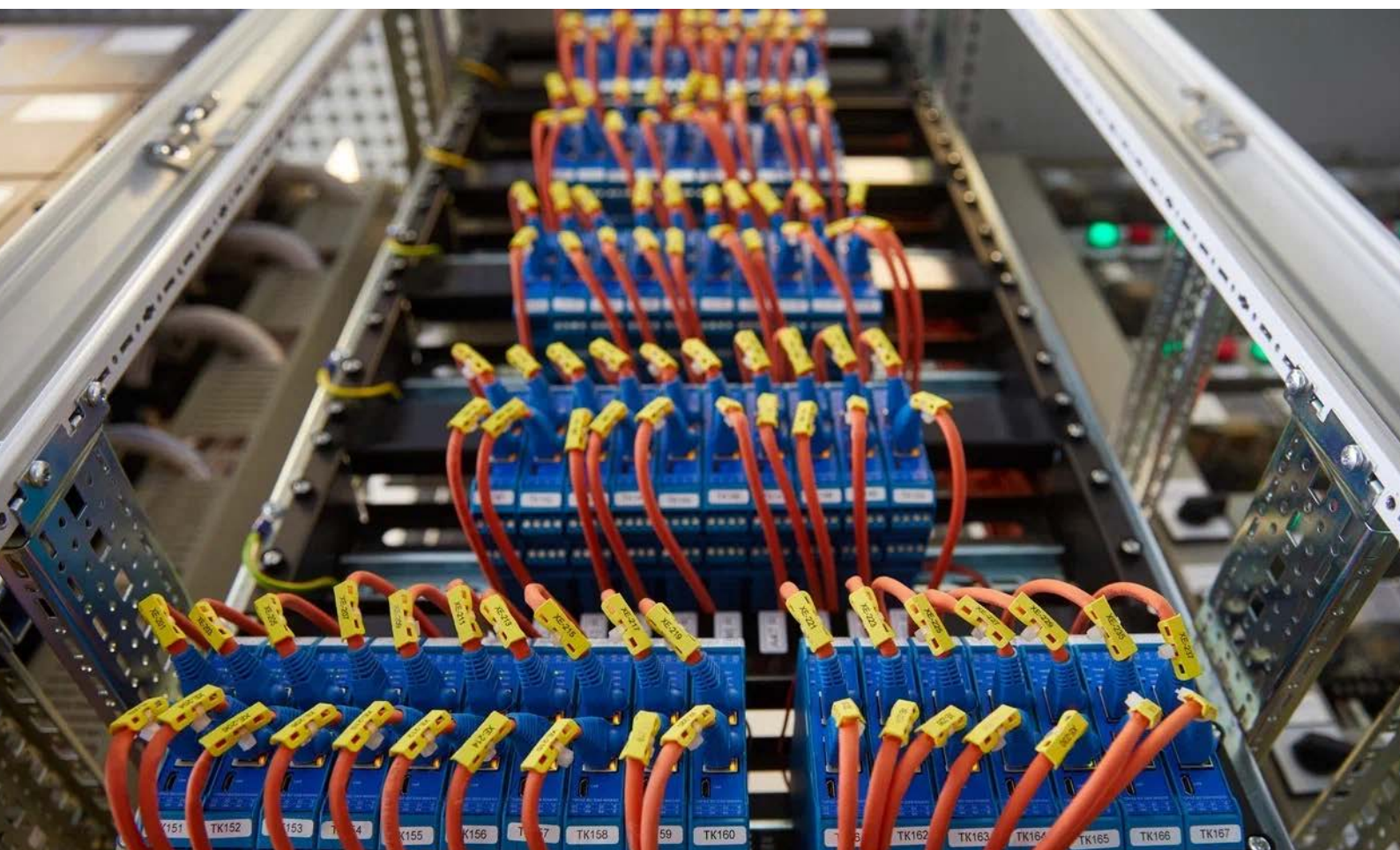
Вот несколько ключевых преимуществ, которые вы получаете, обращаясь к профессионалам:

### ***Индивидуальный подход***

Забудьте о шаблонных ответах и безликих инструкциях. Качественная техническая поддержка начинается с понимания вашей конкретной проблемы и потребностей. Специалисты внимательно выслушают вас, зададут уточняющие вопросы и предложат решение, адаптированное именно под вашу ситуацию. Это значит, что вы не будете тратить время на изучение ненужной информации, а сразу получите помощь, которая вам действительно нужна.

### ***Поддержка в реальном времени***

Время – деньги, особенно когда речь идет о технических проблемах. Возможность получить помощь в режиме реального времени, будь то по телефону, через чат или видеосвязь, позволяет оперативно решать вопросы и минимизировать простои. Связавшись со специалистом, вы получите пошаговые инструкции, которые помогут вам оперативно решить проблему.





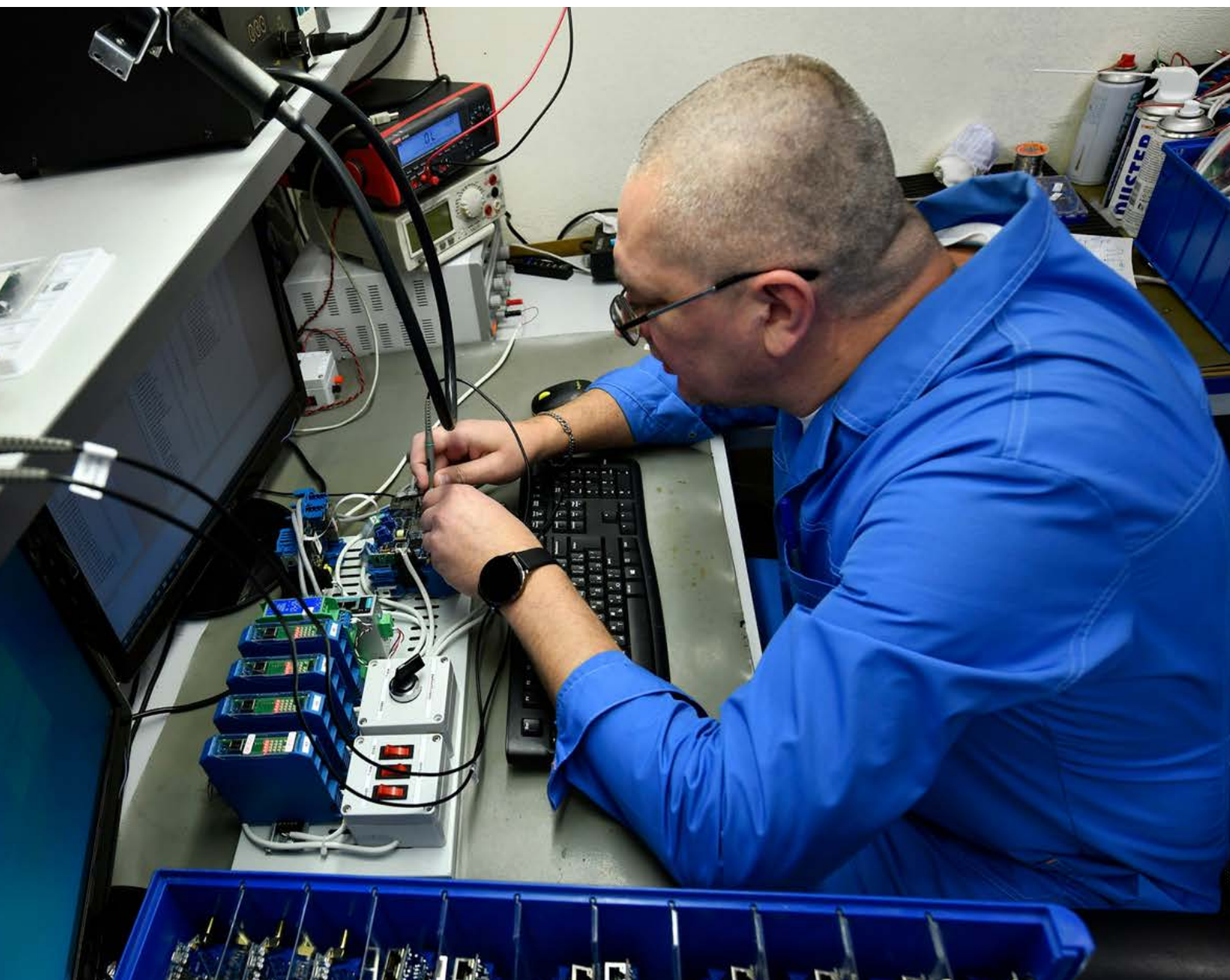
### **Высокая квалификация специалистов**

Техническая поддержка – это не просто ответы на вопросы. Это глубокое понимание технологий и умение применять их на практике. Команда опытных специалистов обладает необходимыми знаниями для решения самых сложных задач. Они постоянно повышают свою квалификацию, чтобы быть в курсе последних тенденций и инноваций в своей области.

### **Комплексная поддержка**

Комплексная поддержка включает в себя не только устранение неполадок, но и консультации по оптимизации работы оборудования и программного обеспечения. Это позволяет Заказчику не только быстро решать текущие проблемы, но и повышать эффективность работы в долгосрочной перспективе.

Качественная техническая поддержка – это инвестиция в стабильность и эффективность вашего бизнеса. Она позволяет вам быть уверенным в том, что в любой сложной ситуации вы получите квалифицированную помощь и сможете быстро вернуться к работе.



## ЗАЩИТА ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОЙ СОБСТВЕННОСТИ

Для защиты своей интеллектуальной собственности компания «ПиЭлСи Технолоджи» усилила контроль доступа к обновлениям программного обеспечения TOPAZ (далее — ПО), а также средств диагностики и других материалов по поддержке, в связи с чем неавторизованный доступ к ПО невозможен.

Для получения качественной гарантийной и послегарантийной поддержки оборудования и ПО TOPAZ необходимо иметь авторизованный доступ к обновлениям программного обеспечения.

Доступ к таким обновлениям имеют только авторизованные сервисные партнеры бренда TOPAZ и Заказчики, которые имеют купленный и активный тариф техподдержки.

Техническая поддержка и консультационные услуги, предлагаемые иными компаниями, кроме авторизованных сервисных партнеров TOPAZ, производится с использованием обновлений программного обеспечения, полученных неправомерными способами. ООО «ПиЭлСи Технолоджи» не несет ответственности за качество и последствия предоставления такого рода обслуживания.





Для получения доступа заказчика к гарантированной качественной авторизованной поддержке оборудования TOPAZ партнер должен заключить с ООО «ПиЭлСи Технолоджи» договор с выбранным тарифом технической поддержки. Если партнер не заключает такой договор с ООО «ПиЭлСи Технолоджи», то ООО «ПиЭлСи Технолоджи» снимает с себя всю ответственность за качество и законность предоставляемых сервисных услуг. При этом ООО «ПиЭлСи Технолоджи» оставляет за собой право информировать конечных заказчиков о рисках неправомерного использования ПО при оказании технической поддержки в отношении большего количества единиц оборудования, чем включено в соответствующий сервисный договор с ООО «ПиЭлСи Технолоджи».

Соблюдение вышеуказанных условий позволит избежать технологические риски для компаний и потерю деловой репутации, а также риски возникновения ответственности по ст. 146 (ч. 2 и ч. 3) УК РФ («Нарушение авторских и смежных прав»).



## КАК КУПИТЬ

Для приобретения тарифов технической поддержки и продления гарантийного обслуживания можно связаться с нашим коммерческим отделом, написав письмо на почту [sales@tpz.ru](mailto:sales@tpz.ru) или воспользоваться [формой обратной связи](#) в Контактах на сайте.

## КОНТАКТЫ

ООО «ПиЭлСи Технолоджи» / PLC Technology  
Адрес: 117246, Москва, Научный проезд, д.17  
Телефоны: +7 (495) 139-0405  
E-mail: [sales@tpz.ru](mailto:sales@tpz.ru)

## ПОЛЕЗНЫЕ ССЫЛКИ



Страница Техподдержки

<https://tpz.ru/support/about.php>



Вход в Личный кабинет

<https://tpz.ru/support>