

Правила деятельности

Дата создания: 07.07.2005

1. Термины

PRA (Panasonic Russia Ltd) – компания, зарегистрированная по законам Российской Федерации, осуществляющая техническую поддержку дилеров по АТС Panasonic в странах СНГ.

НТЦ - Национальный Технический Центр по АТС Panasonic.

РТЦ - Региональный Технический Центр по АТС Panasonic.

НТЦ и РТЦ – независимые компании, признанные PRA лучшими поставщиками АТС Panasonic в своей стране или регионе. Они авторизованы PRA для регистрации и технической поддержки Установщиков.

Установщик АТС Panasonic - специалист, в сферу профессиональной деятельности которого входит установка и программирование (настройка) любого оборудования марки Panasonic категории АТС (базовых блоков, плат, модулей расширения и аксессуаров к ним, а также системных телефонов и консолей).

2.2. Для регистрации необходимо сообщить в НТЦ/РТЦ следующую информацию:

- фамилию, имя и отчество заявителя,
- название организации, в которой работает заявитель и его должность
- адрес электронной почты компании заявителя
- почтовый адрес компании заявителя
- контактное лицо компании заявителя (контактное лицо – ответственный сотрудник компании, в которой работает Установщик, в обязанности которого входит взаимодействие с ТЦ и PRA)

2.3. РТЦ уполномочен зарегистрировать заявителя в качестве Установщика только в том случае, если заявитель ведёт свою деятельность по установке АТС в той же стране, что и РТЦ.

2.4. НТЦ уполномочены зарегистрировать заявителя в качестве Установщика только в том случае, если заявитель ведёт свою деятельность по установке АТС в странах СНГ, в которые поставляются АТС Panasonic той же региональной версии (RU или UA), что и в страну, где находится НТЦ.

2.5. НТЦ/РТЦ может отказать в регистрации по любой причине, но обязан письменно (по электронной почте) сообщить об отказе заявителю. В случае если все РТЦ в стране заявителя, а также все НТЦ из других стран СНГ, которые имеют возможность зарегистрировать заявителя в соответствии с п. 2.4, отказали в регистрации, заявитель имеет возможность обратиться с просьбой о регистрации непосредственно в PRA

В этом случае заявитель должен предоставить в PRA:

- а) копии всех сообщений об отказе в регистрации от соответствующих НТЦ/РТЦ;
- б) письменную рекомендацию на установку АТС от дистрибьютора, закупающего оборудование непосредственно у Panasonic, у которого Установщик приобретает оборудование категории АТС.

PRA оставляет за собой право отказать в регистрации Установщику, в случае, если мотивация отказов ТЦ будет убедительна.

Panasonic

2.6. Установщик, зарегистрированный PRA (согласно п. 2.5), может обращаться за технической поддержкой непосредственно в PRA.

Примечание:

PRA осуществляет непосредственную техническую поддержку Установщику ТОЛЬКО в течении 3х месяце. По истечении 3х месяцев Установщик должен перерегистрироваться в другом РТЦ/НТЦ. Если перерегистрация не сделана в установленный срок, PRA прекращает техническую поддержку и оставляет за собой право понизить уровень авторизации Установщика

2.7. После завершения процедуры регистрации, PRA присваивает Установщику Нулевой уровень квалификации и высылает ему по электронной почте логин и пароль для доступа к сайту технической поддержки PRA. Установщик получает возможность отчитываться об установленном и обслуженном оборудовании, узнавать расписание семинаров и получать информацию о взаимодействии между Установщиками, НТЦ/РТЦ и PRA. В случае утери логина или пароля, Установщик должен обратиться в НТЦ/РТЦ, который его зарегистрировал, НТЦ/РТЦ в этом случае обязан осуществить напоминание пароля через Интернет-страницу и сервер PRA повторно вышлет эту информацию Установщику.

3. Авторизация

3.1. PRA авторизует Установщика, присваивая ему определённый Уровень Квалификации, от Первого до Четвёртого.

Присвоение Нулевого Уровня квалификации авторизацией не является.

Первый уровень - «Аналоговые Системы» – означает, что Установщик авторизован устанавливать и обслуживать следующее оборудование:

KX-TEB308RU, KX-TEB308UA, KX-TEB308CA, KX-TEB824RU, KX-TEB824UA, KX-TEB824CA, KX-TEM824RU, KX-TEM824UA, KX-TEM824CA

Второй уровень – «Цифровые АТС» - означает, что Установщик авторизован устанавливать и обслуживать следующее оборудование:

KX-TDA30RU, KX-TDA30UA, KX-TDA100RU, KX-TDA100UA, KX-TDA200RU, KX-TDA200UA, системы DECT,

ВНИМАНИЕ:

Установка и обслуживание Аналоговых систем осуществляется на основании п. 4.5

Третий уровень - «Цифровые Системные решения» - означает, что Установщик авторизован устанавливать и обслуживать следующее оборудование:

KX-TDA30RU, KX-TDA30UA, KX-TDA100RU, KX-TDA100UA, KX-TDA200RU, KX-TDA200UA, системы DECT и интерфейсы ISDN (PRI/BRI), E1 (DR2),

ВНИМАНИЕ:

Установка и обслуживание Аналоговых систем осуществляется на основании п. 4.5

При дальнейшем поэтапном прохождении семинаров, авторизация распространяется на оборудование пройденного материала при условии успешной сдачи тестов:

KX-TD500RU, KX-TDA600RU, KX-TDE, TDEVOIP, CTI приложения, речевые процессоры KX-TVM

Примечание:

Прохождение обучения оборудованию KX-TD500RU и CTI приложениям не является обязательным для получения 4-го уровня.

Panasonic

Четвёртый уровень - «Корпоративные решения» - означает, что Установщик авторизован устанавливать и обслуживать следующее оборудование:
KX-TDA30RU, KX-TDA30UA, KX-TDA100RU, KX-TDA100UA, KX-TDA200RU, KX-TDA200UA, KX-TDA600RU, KX-TDE, системы DECT, речевые процессоры KX-TVM и интерфейсы ISDN (PRI/BRI), E1(R2), VoIP,

ВНИМАНИЕ:

Установка и обслуживание Аналоговых систем осуществляется на основании п. 4.5

При дальнейшем поэтапном прохождении семинаров, авторизация распространяется на оборудование пройденного материала при условии успешной сдачи тестов:
KX-TD500RU и СТИ приложений.

Примечание:

Прохождение обучения оборудованию KX-TD500RU и СТИ приложениям не является обязательным для получения 4-го уровня.

3.2. Присвоение Уровня Квалификации Авторизованного Установщика (кроме Нулевого), сопровождается выдачей сертификата PRA в котором перечислено разрешенное к установке оборудование.

Авторизованному Установщику предоставляется доступ к соответствующим разделам сайта технической поддержки - «Базе Знаний».

3.3. Авторизация Установщика АТС Panasonic не отменяет и не заменяет лицензии и/или разрешения органов государственной и местной власти на проведение работ, связанных с установкой оборудования АТС Panasonic.

4. Присвоение Уровня Квалификации

4.1. Первый Уровень Квалификации присваивается, если Установщик сдал тест по аналоговым АТС.

4.2. Второй Уровень Квалификации присваивается Установщику 1-го уровня, после выполнения всех следующих условий:

- а) Установщик принял участие в семинаре PRA «TDA базовый с практикой»
- б) Установщик сдал тесты по итогам этого семинара.

4.3. Третий Уровень Квалификации присваивается Установщику 2-го уровня, после выполнения одного из следующих условий:

- а) Установщик сдал тест ISDN по итогам семинара «TDA базовый с практикой».
- б) Установщик принял участие в семинаре PRA по ISDN и сдал тесты по итогам этого семинара.

4.4. Четвертый Уровень Квалификации присваивается Установщику 3-го уровня, после выполнения всех перечисленных условий:

- а) Установщик сдал тест KX-TVM по итогам семинара «KX-TVM50/200».
- б) Установщик сдал тест TDEVOIP по итогам семинара «TDEVOIP».
- в) Установщик сдал тест KX-TDA600 по итогам семинара «KX-TDA600»

4.5. Авторизованные Установщики Второго, Третьего и Четвертого уровней получают авторизацию на установку и обслуживание аналоговых АТС только при условии выполнения требований пункта 4.1 настоящих Правил.

4.6. В случае если Установщик не сдал тест по итогам того или иного семинара за 5 попыток, соответствующий Уровень Квалификации не присваивается.

Panasonic

Через 6 месяцев со дня последней неудачной попытки сдачи теста, Установщику предоставляется возможность повторно подать заявку на семинар, тест по которому не был сдан.

4.7. PRA оставляет за собой право организовать новые семинары, участие в которых будет обязательным для получения соответствующих Уровней Квалификации.

4.8. PRA присваивает очередной (более высокий) Уровень Квалификации один раз в месяц (первая декада месяца) на основании пунктов 4.1-4.4, и в случае повышения уровня выдаёт соответствующий сертификат сроком до конца текущего календарного года.

4.9. PRA пересматривает уровни квалификации раз в год (в ноябре) и принимает решение о продлении авторизации, согласно раздела 5.

4.10. Семинары PRA, тестирование и авторизация Установщиков, а также выдача сертификатов производятся бесплатно.

5. Продление авторизации

5.1. PRA продлевает авторизацию Установщиков на следующий календарный год с сохранением достигнутого Уровня Квалификации, если по состоянию на конец года соблюдены все нижеследующие условия:

- а)** Установщик принял участие во всех дополнительных семинарах PRA, которые были объявлены обязательными для всех Авторизованных Установщиков определённого Уровня Квалификации;
 - б)** Установщик сдал все дополнительные тесты PRA, которые были объявлены обязательными для всех Авторизованных Установщиков определённого Уровня Квалификации;
 - в)** Установщик прислал в PRA за истекший календарный год не менее 1 отчёта об установке или обслуживании оборудования, которое он был авторизован устанавливать и обслуживать либо пересдал базовый тест, для своего Уровня квалификации.
- Это условие не распространяется на тех Установщиков, которые были авторизованы в последние 6 месяцев календарного года.

5.2. В случае, если Установщик не выполнил условия п. 5.1, PRA может продлить Установщику авторизацию, понизив его Уровень Квалификации, или отказать в продлении авторизации.

6. Прекращение и приостановление авторизации

6.1. PRA немедленно прекращает авторизацию Установщика в следующих случаях:

- а)** если Установщик намеренно ввёл PRA в заблуждение, указав в отчёте недостоверную информацию;
- б)** если Установщик отчитался об установке оборудования, не предназначенного для поставки в данную страну;
- в)** если НТЦ/РТЦ, зарегистрировавший Установщика, обратился в PRA с мотивированным запросом о прекращении его авторизации
- г)** если PRA не находит оснований для продления авторизации на следующий календарный год (см. п. 5.2);

6.2. PRA немедленно информирует Установщика о прекращении его авторизации, PRA оставляет за собой право опубликовать информацию об этом событии любым способом.

6.3. Прекращённая авторизация не подлежит восстановлению с сохранением присвоенного Уровня Квалификации.

Panasonic

6.4. PRA временно приостанавливает авторизацию Установщика в следующих случаях:

- а)** если Установщик разорвал трудовые отношения с компанией, которую он указал при регистрации;
- б)** если пользователь АТС, к установке или обслуживанию которой имел отношение Установщик, обратился с мотивированной жалобой на действия Установщика в PRA;
- в)** если Установщик неоднократно (более одного раза в течение календарного года) отчитался об установленном или обслуженном им оборудовании с нарушением срока, указанного в п. 7.1;
- г)** если пользователь АТС сообщил в PRA об установленном Установщиком оборудовании, и при этом сам Установщик не отчитался об установке в срок, указанный в п. 7.1.

6.5. PRA немедленно информирует Установщика о временном приостановлении и о возобновлении его авторизации PRA оставляет за собой право опубликовать информацию об этих событиях любым способом.

6.6. PRA возобновляет авторизацию Установщика, приостановленную согласно п. 6.4 а), после получения запроса от НТЦ/РТЦ (того же или другого) о перерегистрации Установщика. При этом присвоенный ранее Уровень Квалификации Установщика сохраняется.

6.7. PRA возобновляет либо прекращает авторизацию Установщика, приостановленную согласно п.6.4 б), в следующем порядке:

Жалоба пользователя пересылается ответственному сотруднику НТЦ/РТЦ, зарегистрировавшего Установщика, и PRA ожидает его решения. После получения ответа НТЦ/РТЦ, PRA либо возобновляет авторизацию Установщика, либо прекращает её, PRA не принимает непосредственного участия в разрешении конфликтов между Установщиком и пользователем АТС.

6.8. PRA возобновляет авторизацию Установщика, приостановленную согласно п.6.4 в), через три месяца после приостановления. При этом присвоенный ранее Уровень Квалификации Установщика сохраняется.

6.9. PRA возобновляет авторизацию Установщика, приостановленную согласно п.6.4 г), через шесть месяцев после приостановления. При этом присвоенный ранее Уровень Квалификации Установщика сохраняется.

Внимание:

По пунктам 6.8 и 6.9 Установщик должен самостоятельно отслеживать срок, на который ему приостановлена Авторизация и по его истечении, уведомить об этом PRA

7. Обязанности Установщиков

7.1. Авторизованный Установщик обязан отчитываться обо всем установленном или обслуженном им оборудовании марки Panasonic категории АТС (включая платы расширения и системные телефоны). Отчет должен быть, передан в PRA через специальную форму на интернет-сайте PRA, в срок не более десяти календарных дней с момента окончания работ по установке или обслуживанию.

7.2. Авторизованный Установщик обязан выполнять требования производителя относительно заземления АТС, подключения её к телефонной сети и сети электропитания.

7.3. Авторизованный Установщик обязан незамедлительно сообщать PRA о прекращении трудовых отношений с компанией, которую Установщик указал при регистрации, а также об изменении названия и адресных данных этой компании.

8. Распространение информации об Авторизованных Установщиках

Panasonic

8.1. PRA будет открыто распространять (публиковать) только следующую информацию:

- а) название и адресные данные компании, указанные Установщиком при регистрации, при условии, что Установщик имеет Уровень Квалификации выше Нулевого;
- б) количество Авторизованных Установщиков того или иного Уровня Квалификации, зарегистрированных тем или иным НТЦ/РТЦ или работающих в той или иной компании;
- в) по компаниям о возможности устанавливать и обслуживать оборудование определенных категорий, в рамках пройденных тестов инженерами компании.

8.2. PRA предоставит ответственным сотрудникам соответствующих НТЦ/РТЦ доступ только к следующей информации из отчетов Установщиков:

- а) ассортимент и количество установленного и обслуженного оборудования;
- б) дата отчёта.

8.3. PRA обязуется не распространять информацию о пользователях АТС из отчетов Установщиков, без письменного согласия Установщиков и пользователей АТС.

8.4. По письменному заявлению КОНТАКТНОГО лица компании, информация о компании будет удалена с открытого сайта Panasonic.

9. Техническая поддержка Авторизованных Установщиков

9.1. НТЦ/РТЦ обязаны осуществлять техническую поддержку зарегистрированных ими Установщиков.

9.2. PRA оказывает непосредственную техническую поддержку Авторизованному Установщику, только в рамках пройденного установщиком обучения, и в том случае, если НТЦ/РТЦ не может ответить на его вопрос, или решить техническую проблему, а так же в случае предусмотренном в п. 2.6.

9.3. Авторизованные Установщики получают доступ к Базе Знаний, на интернет-сайте PRA. Доступ к отдельным частям Базы Знаний предоставляется в соответствии с Уровнем Квалификации Установщика.

9.4. Любой Авторизованный Установщик должен, в меру своей компетентности, оказывать техническую поддержку другим Авторизованным Установщикам, т.е. принимать активное участие в наполнении Базы Знаний.

10. Обязанности НТЦ/РТЦ

10.1. НТЦ/РТЦ обязаны отвечать на технические вопросы, задаваемые Установщиками, зарегистрированными ими, в рамках инструкций к АТС и дополнительных технических документов, опубликованных в Базе Знаний, а так же информации, полученной на семинарах.

10.2. Если НТЦ/РТЦ считает, что вопрос или проблема Установщика находится вне его компетенции, он обязан незамедлительно уведомить об этом группу технической поддержки PRA.

10.3. ТЦ обязан сообщать обо всех проблемах поступающих от Установщиков и которые ТЦ не может решить своими силами Проблемы, которые лежат вне компетенции ТЦ, не должны замалчиваться.

В случае если ТЦ не в силах решить поставленную клиентом задачу или возникшую проблему, ТЦ не имеет права сообщать клиенту что такая задача или проблема не разрешима средствами АТС Panasonic. Ответ о возможности или невозможности реализации той или иной задачи может дать только группа технической поддержки PRA.

Panasonic

11. Правила взаимодействия Технических Центров с Отделом Технической поддержки Компании PRA

11.1. Каждый НТЦ **обязан** заявить инженера(ов) Технической поддержки, который будет осуществлять поддержку, Установщиков зарегистрированных этим ТЦ, включая Установщиков собственного штата ТЦ.

11.2. Каждый РТЦ имеет право заявить инженера(ов) Технической поддержки, который будет осуществлять поддержку, Установщиков зарегистрированных этим ТЦ, включая Установщиков собственного штата ТЦ.

11.3. Каждый НТЦ и РТЦ обязан заявить контактное лицо (не более одного человека), через которое будут решаться административные вопросы.

11.4. Каждому заявленному контактному лицу будет предоставлен пароль и логин ТЦ на закрытую часть сайта для выполнения административных обязанностей описанных в пункте 11.6.

11.5. Обязанности инженера технической поддержки ТЦ:

- а) Инженер технической поддержки НТЦ должен обладать 4-м уровнем квалификации;
- б) Инженер технической поддержки РТЦ должен обладать уровнем квалификации не ниже 3-го;
- в) Оказывать техническую поддержку Установщикам в рамках пункта 10.1 для своей категории ТЦ;
- г) Участвовать в одном из трех первых семинаров, которые PRA объявил обязательными для получения определённого уровня квалификации;
- д) Сдать тест, в течение первых 30 дней с момента объявления начала сдачи тестов, которые PRA объявил обязательными для продления или получения определённого уровня квалификации;
- е) В случае не выполнения подпунктов а), б), в), г), д) инженер технической поддержки лишается статуса «Инженер Технической поддержки ТЦ»;
- ж) PRA оставляет за собой право лишения статуса инженера технической ТЦ в случае не квалифицированных ответов или отписок;
- и) Инженер технической поддержки получает и подтверждает свой текущий уровень на общих основаниях, как это описано в разделах 4 и 5.

11.6. Обязанности контактного лица ТЦ:

- а) Незамедлительно сообщать в PRA информацию об изменениях реквизитов компаний зарегистрированных Установщиков;
- б) Регистрировать Установщиков;
- в) Напоминать пароль и логин в случае утери таких данных Установщиком;
- г) Информировать Установщика, где и каким образом Установщик может получить техническую поддержку;
- д) Объяснять Установщику процедуру внесения отчётов об установках и обслуживании;
- е) Разрешать конфликтные ситуации в отношении клиента и Установщика.
- ж) незамедлительно информировать PRA об уволившихся авторизованных установщиках.
- з) уведомлять PRA о выводе Установщика из штата поддерживаемых ТЦ Установщиков, ранее зарегистрированных данным ТЦ.

12. Правила предоставления расширенной гарантии на установленное оборудование

12.1. С момента регистрации, Установщик имеет возможность оформлять расширенную гарантию на установленное им оборудование категории АТС, в рамках уровня квалификации и разрешенного к установке оборудования.

Panasonic

Расширенная гарантия предоставляется на следующих условиях:

- а) оборудование должно быть приобретено не ранее 1 января 2004 г;
- б) оборудование должно быть предназначено для использования на территории стран СНГ, согласно региональной версии (RU, UA или CA) которая официально поставляется в страну Установщика;
- в) на оборудование должен быть заполнен Гарантийный Талон соответствующего образца (<http://pbx.pts.ru/news/10.htm>);
- г) на закрытой части сайта PRA должен быть внесён отчет об установленном оборудовании;
- д) установку должен выполнять специалист, который прошел обучение устанавливаемому оборудованию, о чём имеет соответствующий сертификат с перечисленным оборудованием, разрешенным к установке.

Примечание:

Ознакомиться с правилами предоставления расширенной гарантии можно по ссылке

<http://pbx.pts.ru>

12.2. Информирование клиента о наличии специалиста имеющего уровень квалификации соответствующий устанавливаемому оборудованию.

- а) Клиент, желающий установить оборудование АТС, получает информацию о компании имеющей в своем штате Установщиков квалификация, которых соответствует оборудованию клиента на странице: <http://pbx.pts.ru/stat/RTC.aspx>.

12.3. Ответственности сторон:

- а) Если клиент обратился в компанию Установщика, не имеющую специалиста, уровень которого соответствует устанавливаемому оборудованию, то в этом случае Установщик обязан:
 1. Предупредить клиента **письменно** о невозможности предоставления расширенной гарантии на данный вид оборудования ввиду отсутствия соответствующей квалификации
 2. Установить оборудование
 3. Внести отчёт об установленном оборудовании
 4. Заполнить гарантийный талон

Поскольку клиент был информирован о том, что компания не располагает специалистом соответствующего уровня для установки оборудования клиента и предоставления расширенной гарантии, претензии о непредставлении расширенной гарантии со стороны клиента, Компанией Установщика и PRA не принимаются.

- б) Если клиент обратился в компанию, которая имеет в своем штате Установщика уровень, которого соответствует устанавливаемому оборудованию клиента. Но установку производил Установщик уровень, которого не соответствует устанавливаемому оборудованию, то расширенная гарантия предоставляться не будет и в этом случае вина ложится на компанию Установщика.

12.4 История документа

Редакция	Дата	Изменения	Автор
1 ^я	07.07.05	1 ^я редакция	Летов К.
2 ^я	10.10.05	В раздел 3 внесены поправки 1/1 и 1/2	Летов К.

Panasonic

3 ^я	26.12.05	В разделах 3.1, 3.2, 3.3, 4.2, 4.3, 8.1.	Летов К.
4 ^я	11.01.06	Добавлен раздел 12	Летов К.
5 ^я	20.03.06	Добавлен пункт и) в раздел 11.7	Летов К.
6 ^я	05.02.2007	Отредактирован пункт 9.2. (добавлена информация о правилах предоставления технической поддержки в рамках пройденного обучения) Отредактирован пункт 9.3 (удалено ограничение по необходимости производить отчёты не реже одного раза за 6-ть месяцев)	Летов К.
7 ^я	08.11.2007	Упразднен пункт 2.5*, позволяющий ТЦ авторизовать установщика с присвоением 1-го уровня, данная мера обусловлена выходом диска по Аналоговым АТС. Изменён пункт 4.1 (1-й уровень присваивается только по факту сдачи теста по ТЕ). Изменён пункт 4.4 (для получения 4-го уровня необходима сдача теста по КХ-TVM) Временно упразднены пункты 10.2* и 10.4* оговаривающие сроки ответов на вопросы Установщиков в Базе Знаний. Изменёны пункты 11.1 и 11.2 (снято ограничение по количеству инженеров тех-поддержки). Удалён пункт 11.3* отменено правило о неблокируемом доступе для Инженера. Удалён пункт 11.6* Добавлен пункт 11.6. з) Удалён пункт 11.7 ж*) Добавлен пункт 11.7 ж) Удалён пункт 12.4* (*: указанные номера пунктов существовали в предыдущей редакции)	Летов К.
8я	15.10.2008	1. Везде по тексту документа PSER заменен на PRA. 2. Добавлено примечание для пункта 2.6 3. В пункте 3.1 «Первый Уровень», удалена АТС КХ-T206RU и добавлены АТС с индексом «СА» 4. Добавлено примечание для пункта 3.1. «Третий Уровень» 5. Для пункта 3.1. «Четвёртый Уровень», удалена запись КХ-TD500 и добавлена КХ-TDE, также добавлено примечание. 6. Изменена формулировка для пунктов 4.2, 4.3 и 4.4 7. Для пункта 4.4 удалена запись о КХ-TD500 8. В пункте 4.6 отменено ограничение о необходимости сдать тест в течение 30 дней. 9. В пункте 4.9 изменен месяц годового пересчёта	Летов К.