

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.

ФТЦ - Федеральный Технический Центр по АТС Panasonic.

РТЦП - Региональный Технический Центр Премиум по АТС Panasonic.

РТЦ - Региональный Технический Центр по АТС Panasonic.

АТЦ - Авторизованный Технический Центр по АТС Panasonic.

Все перечисленные выше Технические Центры (ТЦ) – это независимые компании, признанные PRA лучшими поставщиками АТС Panasonic в своей стране или регионе и 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, системных телефонов и консолей, а также СТИ приложений).

2. Регистрация компании Установщика

2.1. Для регистрации необходимо сообщить в ТЦ 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)

2.2. РТЦП /РТЦ/АТЦ уполномочены зарегистрировать заявителя в качестве Установщика только в том случае, если заявитель ведёт свою деятельность по установке АТС в той же стране, что и РТЦ.

2.3. ФТЦ 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 ФТЦ.

2.4. Любой ТЦ может отказать в регистрации по любой причине, но обязан письменно (по электронной почте) сообщить об отказе заявителю. В случае если все ТЦ в стране заявителя, а также все ФТЦ из других стран СНГ, которые имеют возможность зарегистрировать заявителя в соответствии с п. 2.3, 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 ТЦ;

Panasonic

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.

2.5. Установщик, зарегистрированный PRA (согласно п. 2.4), 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 ТЦ. Если перерегистрация не сделана в установленный срок, PRA прекращает техническую поддержку и оставляет за собой право понизить уровень авторизации Установщика

2.6. 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, ТЦ и PRA. В случае утери логина или пароля, Установщик должен обратиться в ТЦ, который его зарегистрировал, ТЦ в этом случае обязан осуществить напоминание пароля путём использования функции «Напоминание Пароля».

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 **Аналоговые АТС** следующих моделей:
КХ-ТЕВ(RU, UA, CA), КХ-ТЕS(RU, UA, CA), КХ-ТЕМ(RU, UA, CA)

Второй уровень – «Цифровые Системы» - означает, что Установщик авторизован устанавливать и обслуживать **Цифровые АТС** следующих моделей:
КХ-TDA(RU, UA), включая системы DECT, и интерфейсы ISDN (PRI/BRI), E1 (DR2),

ВНИМАНИЕ:

Установка и обслуживание Аналоговых систем осуществляется на основании п. 4.5

Третий уровень - «Цифровые Системные решения» - означает, что Установщик авторизован устанавливать и обслуживать **Цифровые АТС** следующих моделей:
КХ-TDA(RU, UA), включая системы DECT, и интерфейсы ISDN (PRI/BRI), E1 (DR2),

При дальнейшем поэтапном прохождении семинаров, авторизация распространяется на оборудование пройденного материала при условии успешной сдачи тестов:
TDENCPVOIP, CTI приложения, КХ-TVM

ВНИМАНИЕ:

Установка и обслуживание Аналоговых систем осуществляется на основании п. 4.5

Четвёртый уровень - «Корпоративные решения» - означает, что Установщик авторизован устанавливать и обслуживать **IP АТС** следующих моделей:

Panasonic

KX-TDA(RU, UA), KX-TDE(RU, UA), KX-NCP(RU, UA), включая системы DECT, KX-TVM и интерфейсы ISDN (PRI/BRI), E1 (R2), VoIP, CTI.

ВНИМАНИЕ:

Установка и обслуживание Аналоговых систем осуществляется на основании п. 4.5

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 «KX-TDA30/100/200/600RU Версия 5.0»
- 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 KX-TVM по итогам семинара «KX-TVM50/200».
- б) Установщик сдал тест TDENCPVOIP по итогам семинара «TDENCPVOIP».
- в) Установщик сдал тест CTI по итогам семинара «CTI».

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 TDENCPVOIP по итогам семинара «TDENCPVOIP».

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 3 попытки, соответствующий Уровень Квалификации не присваивается.

После 3-х неудачных попыток 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.

Panasonic

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

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 сдал все дополнительные тесты PRA, которые были объявлены обязательными для всех Авторизованных Установщиков определённого Уровня Квалификации;
- б) Установщик прислал в PRA за истекший календарный год не менее 1 отчёта об УСТАНОВКЕ СИСТЕМНОГО БЛОКА, той категории оборудования, которое он был авторизован устанавливать либо передал тест по данной категории оборудования.

ВНИМАНИЕ:

Отчёт об установке не может быть засчитан после неудачной попытки сдачи теста, и в этом случае квалификация может быть подтверждена ТОЛЬКО успешной сдачей теста.

По категории СТИ Установщику необходимо ежегодно передавать тест, отчёты учитываться не будут.

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 авторизации

6.1. PRA 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 ТЦ, зарегистрировавший Установщика, обратился в PRA с запросом о прекращении его авторизации.
- г) если PRA не находит оснований для продления авторизации на следующий календарный год (см. п. 5.2).
- д) если Установщик разорвал трудовые отношения с компанией, которую он указал при регистрации;
- е) если пользователь АТС, к установке или обслуживанию которой имел отношение Установщик, обратился с мотивированной жалобой на действия Установщика в PRA;
- ж) если Установщик отчитался об установленном им оборудовании с нарушением срока, указанного в п. 7.1 и пользователь сообщил об этом в PRA.

6.2. PRA информирует контактное лицо компании Установщика о прекращении авторизации и оставляет за собой право опубликовать информацию об этом событии любым способом.

6.3. PRA возобновляет авторизацию Установщика, приостановленную согласно п. 6.1 д), после получения запроса от ТЦ о восстановлении или перерегистрации Установщика. При этом присвоенный ранее Уровень Квалификации Установщика сохраняется.

6.4. PRA возобновляет либо прекращает авторизацию Установщика, приостановленную согласно п. 6.1 е), в следующем порядке:

Жалоба пользователя пересылается ответственному сотруднику ТЦ, зарегистрировавшего Установщика, и PRA ожидает его решения. После получения ответа ТЦ, PRA либо возобновляет авторизацию Установщика, либо прекращает её, PRA не принимает

Panasonic

непосредственного участия в разрешении конфликтов между Установщиком и пользователем АТС.

6.5. PRA возобновляет авторизацию Установщика, приостановленную согласно пунктов 6.1 е и ж), через шесть месяцев после приостановления. При этом присвоенный ранее Уровень Квалификации Установщика сохраняется.

Примечание:

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 им оборудовании марки Panasonic категории АТС (включая платы расширения и системные телефоны). Отчет должен быть, внесён на закрытой части сайта PRA, в срок не более десяти календарных дней с момента окончания работ по установке.

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 он указал при регистрации. В случае изменения названия и адресных данных своей компании Установщик обязан незамедлительно сообщать об этом в зарегистрировавший Установщика ТЦ.

7.4. Авторизованный Установщик обязан проверить наличие гарантийного талона и наличие бирок с серийными номерами на устанавливаемом им оборудовании до начала установки оборудования категории АТС и, в случае отсутствия необходимых для внесения отчёта данных, предупредить клиента о том, что на такое оборудование гарантия предоставляться не будет.

8. Распространение информации об Авторизованных Установщиках

8.1. По запросу ТЦ, PRA предоставит ответственным сотрудникам ТЦ следующую информацию:

- а) ассортимент и количество установленного и обслуженного оборудования (ТЦ может видеть на собственной странице закрытой части сайта PRA)
- б) дата отчёта (ТЦ может видеть на собственной странице закрытой части сайта PRA).
- в) обучение пройденное Установщиком с указанием; даты, результата и темы семинара (предоставляется по запросу)

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

8.3. По письменному заявлению КОНТАКТНОГО лица компании, информация о компании будет удалена с открытой части сайта Panasonic.

9. Техническая поддержка Авторизованных Установщиков

9.1. ТЦ 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 ТЦ

Panasonic

не может ответить на его вопрос, или решить техническую проблему, а так же в случае предусмотренном в п. 2.5.

9.3. Авторизованные Установщики получают доступ к Базе Знаний, через закрытую часть сайта 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 ТЦ

10.1. ТЦ 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 ТЦ 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.

11. Правила взаимодействия ТЦ с Отделом Технической поддержки Компании PRA

11.1. Каждый ФТЦ, РТЦП и РТЦ **обязаны** заявить инженера(ов) Технической поддержки 4-го уровня, который будет осуществлять поддержку, Установщиков зарегистрированных этим ТЦ, включая Установщиков собственного штата ТЦ.

11.2. Каждый АТЦ имеет право заявить инженера(ов) Технической поддержки 2-го уровня, который будет осуществлять поддержку, Установщиков зарегистрированных этим ТЦ, включая Установщиков собственного штата ТЦ.

11.3. Каждый ТЦ обязан заявить контактное лицо (не более одного человека), для решения административных вопросов.

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

11.5. Обязанности инженера технической поддержки ТЦ:

- а) Инженер технической поддержки ФТЦ, РТЦП и РТЦ должен обладать 4-м уровнем квалификации;
- б) Инженер технической поддержки АТЦ должен обладать уровнем квалификации не ниже 2-го;
- в) Оказывать техническую поддержку Установщикам в рамках пункта 10.1 для своей категории ТЦ;
- г) Инженер технической поддержки получает и подтверждает свой текущий уровень на общих основаниях, как это описано в разделах 4 и 5.

Panasonic

Примечание:

В случае невыполнения пунктов 11.5 а), б) и в) PRA оставляет за собой право удалить информацию о ТЦ с открытой части сайта Panasonic

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 отношениях клиента и Установщика.
- ж) Незамедлительно информировать PRA о разрыве трудовых отношений Установщика и компании, в которой Установщик зарегистрирован.
- з) Уведомлять PRA о выводе Установщика из штата поддерживаемых ТЦ Установщиков, ранее зарегистрированных данным ТЦ.

12. Правила предоставления расширенной гарантии на установленное оборудование

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

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 (<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> для информирования клиента о ближайшем к нему ТЦ создана страница <http://pbx.pts.ru/stat/RTC.aspx>

13. Дистанционная установка (Шефмонтаж)

В случае если ТЦ имеет в городе заказчика Партнёра, в штате которого нет авторизованного Установщика, имеющего квалификацию, соответствующую устанавливаемому оборудованию, допускается Дистанционная установка (Шефмонтаж) Техническим Центром.

Дистанционная установка (Шефмонтаж) включает в себя:

- 1). Сборка и программирование АТС силами ТЦ (выполняется Установщиком соответствующей квалификации)
- 2). Монтаж АТС на объекте, включая подключение абонентских и городских линий (выполняется авторизованным Установщиком имеющим уровень 1 и выше).
- 3). Удаленная настройка АТС (выполняется Установщиком ТЦ соответствующей квалификации)

Panasonic

- 4). Проверка подключения городских линий (выполняется авторизованным Установщиком имеющим уровень 1 и выше, совместно с заказчиком).
- 5). Проверка работы всех функций, приложений, распределения звонков по группам и прочего в соответствии с ТЗ заказчика (выполняется авторизованным Установщиком имеющим уровень 1 и выше, совместно с заказчиком).
- 6). Отчёт об установке для предоставления расширенной гарантии вносит Установщик ТЦ, курировавший установку.
- 7) ТЦ, курировавший дистанционную установку, обязан оказывать консультационные услуги компании Установщика производившего монтаж АТС, при возникновении технических вопросов со стороны Установщика.
- 8). Если уровень авторизации местного АУ не соответствует обслуживаемому оборудованию, обслуживание АТС компанией Установщика должно проводиться только под руководством ТЦ, осуществившего Дистанционную Установку (Шефмонтаж)

14 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.
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. Изменены 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:..	Летов К.

Panasonic

		<p>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</p>	
9я	20.07.2009	<p>1. Отредактированы разделы 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 11, 12 2. Изменены пункты 4.6, 5.16 (ВАЖНО), 11.1 (ВАЖНО) 3. Удалены пункты 4.10, 6.2, 6.3, 6.4, 6.8, 8,1, 11.5г,д,е,ж, 12.2, 12.3 4. Добавлено примечание для пункта 11.5 5. Добавлены пункты; 7.4, 13</p>	Летов К.