

В таблице ниже описаны все элементы услуг, предоставляемых компанией FOSS. Чтобы приведенное ниже описание услуг относилось к вашему конкретному договору на оказание услуг, описание услуг должно быть четко указано в вашем ценовом предложении стоимости услуг и счете-фактуре. Это описание услуг действительно с 15 апреля 2019 года.

Описание услуг версия 2.0

	Описание услуги	Включено в услугу	Что вы должны сделать или разрешить компании FOSS сделать от вашего имени
Услуги по техническому обслуживанию			
Сервисное обслуживание на месте (включая транспортные расходы)	Сервисное обслуживание на месте - это услуга, при которой инженер по ремонту и техническому обслуживанию, представляющий компанию FOSS, посетит заказчика в том месте, где находится прибор (если не указано иное). Во время посещения инженер по ремонту и техническому обслуживанию будет обслуживать прибор в соответствии с протоколом обслуживания для конкретного прибора. Сроки сервисного посещения планируются при подписании договора)	Инженер по ремонту и техническому обслуживанию будет выполнять техническое обслуживание на месте, заменять детали и чистящие средства, проверять работоспособность и осуществлять наладку. Инженер по ремонту и техническому обслуживанию может проводить обучение операторов на месте. Количество посещений в год объекта заказчика для сервисного обслуживания прибора будет согласовано при подписании договора об оказании услуг.	Обеспечьте доступ и безопасную рабочую среду для инженера по ремонту и техническому обслуживанию при выполнении технического обслуживания прибора
Сервисное обслуживание удаленно через сервисы LinkDiagnostic или FossManager	Удаленное сервисное обслуживание - это сервис, в котором инженер по ремонту и техническому обслуживанию, представляющий компанию FOSS, будет доступен для консультаций по телефону, через диалоговые опции и т.д., в то время как техник (или подобный специалист), представляющий владельца прибора, будет обслуживать прибор в соответствии с служебным протоколом для удаленного обслуживания конкретного прибора. Время для удаленного сервисного взаимодействия планируется при подписании договора). При выборе LinkDiagnostic LinkDiagnostic - это облачный сервис, позволяющий локальному специалисту по обслуживанию/поддержке оказывать удаленную	Инженер по ремонту и техническому обслуживанию выполнит дистанционное обслуживание, инструктируя представителя владельца прибора при замене деталей и чистящих средств, чистке прибора, проверке работоспособности и настройке. Число сессий по дистанционному техническому обслуживанию в год будет согласовано при подписании договора об оказании услуг. При выборе LinkDiagnostic <ul style="list-style-type: none"> • Инструкции по подключению прибора к серверу LinkDiagnostic. • Удаленная поддержка для подключения вашего прибора, если требуется • Автоматическая загрузка диагностических данных прибора и соответствующих данных 	Обеспечьте стабильный Интернет-доступ к серверу FossConnect с устройства, на котором запущено программное обеспечение прибора. Настройте операционное программное обеспечение прибора для подключения и регистрации в сервисе LinkDiagnostic. Разрешите/примите загрузку информации о приборе в сервис LinkDiagnostic. Разрешите инженеру по ремонту и техническому обслуживанию компании FOSS создать уникальную учетную запись в сервисе LinkDiagnostic. Разрешите компании FOSS или ее дистрибьютору от имени компании Foss осуществлять доступ к загруженным данным. При выборе LinkDiagnostic <ul style="list-style-type: none"> • Обеспечьте стабильный Интернет-доступ к серверу FossConnect с устройства, на котором

	<p>поддержку в случае неисправности прибора.</p> <p>При выборе FossManager FossManager - это сервис управления приборами, с помощью которого вы можете удаленно настраивать подключенные приборы, обеспечивать резервное копирование и защиту своих аналитических данных, а также управлять, использовать, составлять отчеты и экспортировать свои аналитические данные.</p>	<p>прибора на сервер FossConnect.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Объем хранилища загруженных данных на сервере FossConnect ограничен (Загруженные данные автоматически удаляются при достижении одного из двух ограничений хранилища) <ul style="list-style-type: none"> • срок в один год • максимум 30000 образцов <p>При выборе FossManager</p> <ul style="list-style-type: none"> • Инструкции по подключению прибора к серверу FossConnect. • Удаленная поддержка для подключения вашего прибора, если требуется • Автоматическая загрузка конфигурации прибора и аналитических данных на сервер FossConnect. • Вход в качестве Администратора сети в сеть вашего прибора на сервере FossConnect. • Права на создание и приглашение дополнительных пользователей в вашу сеть прибора на сервере FossConnect, максимум пять учетных записей пользователей на один подключенный прибор. • Доступ к интерактивным учебным материалам для самостоятельного обучения в виде файлов справки, статей, обучающих видеороликов и инструкций. • Объем хранилища загруженных данных на сервере FossConnect ограничен (Загруженные данные автоматически удаляются при достижении одного из двух ограничений хранилища. Доступен дополнительный объем. Ограничение хранения не распространяется на данные, хранящиеся на сервере FossConnect OnPremise.) <ul style="list-style-type: none"> • срок пять лет • максимум 30000 образцов • Функции (пример): <ul style="list-style-type: none"> • Настройте подключенные приборы в сети приборов • Настройте аналитические продукты и 	<p>запущено программное обеспечение прибора.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Обновите программное обеспечение прибора до последней доступной версии, чтобы обеспечить правильное подключение к серверу LinkDiagnostic. • Настройте операционное программное обеспечение прибора для подключения и регистрации в сервисе LinkDiagnostic. • Разрешите загрузку информации о приборе в сервис LinkDiagnostic • Разрешите компании FOSS или ее дистрибьютору от имени компании Foss осуществлять доступ к загруженным данным <p>Не включенные в услугу (поддержка и/или обучение (дистанционное или очное)) могут предлагаться и оплачиваться отдельно по запросу. Для получения дополнительной информации свяжитесь со своим местным представителем FOSS).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Резервное копирование конфигурации прибора • Доступ заказчиков к данным прибора на сервере LinkDiagnostic. • Обучение использованию прибора или программного обеспечения. <p>Прекращение При прекращении договора</p> <ul style="list-style-type: none"> • Подключение прибора к серверу будет отключено, что означает, что данные больше не будут загружаться на сервер LinkDiagnostic. • Копия данных резервного копирования будет отправлена по запросу, если запрос будет направлен в течение 2 месяцев после расторжения договора. • Загруженные данные будут храниться на сервере не менее 3-х месяцев. <p>При выборе FossManager</p> <ul style="list-style-type: none"> • Обеспечьте стабильный Интернет-доступ к серверу FossConnect с устройства, на котором запущено программное обеспечение прибора. • Обновите программное обеспечение прибора до последней доступной версии, чтобы обеспечить
--	---	---	---

		<p>параметры для публикации в вашей сети приборов.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Управляйте, используйте, сообщайте и экспортируйте аналитические данные, загруженные вашим прибором • Интернет-доступ к информации о приборе через сервис FossAccount 	<p>правильное подключение к серверу FossConnect.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Настройте операционное программное обеспечение прибора для подключения и регистрации в сервисе FossConnect. • Укажите имя и адрес электронной почты для регистрации учетной записи пользователя на сервере FossConnect. • Разрешите загрузку информации о приборе в сервис FossConnect • Разрешите компании FOSS или ее дистрибьютору от имени компании Foss осуществлять доступ к загруженным данным • Самостоятельная регистрация на FossAccount <p>Не входит в услугу: (поддержка и/или обучение (дистанционное или очное) могут быть предложены, и выставлены счета отдельно по запросу. Для получения дополнительной информации свяжитесь со своим местным представителем FOSS).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Перенос существующей конфигурации прибора или данных из текущего программного обеспечения прибора в FossManager • Оптимизация текущей конфигурации прибора • Обучение использованию прибора или программного обеспечения (кроме доступа к онлайн-материалам, перечисленным в разделе «Включено в услугу») <p>Прекращение При прекращении договора</p> <ul style="list-style-type: none"> • Подключение прибора к серверу будет отключено, что означает, что между прибором и сервером FossConnect больше не будет обмена данными. • Администратор сети и другие пользователи, имеющие доступ к сети прибора, могут получить доступ к загруженным данным и информации в течение минимум 2 месяцев. <ul style="list-style-type: none"> • позволяет пользователю экспортировать образцы данных, создавать и собирать отчеты, экспортировать конфигурации прибора, экспортировать данные
--	--	---	---

			<p>самопроверки, экспортировать файлы журнала (если они загружены на сервер до прекращения)</p> <ul style="list-style-type: none"> Загруженные данные и информация будут храниться на сервере не менее 6 месяцев после прекращения договора. (Через 6 месяцев данные будут автоматически удалены с сервера. Заказчик может в любое время, в течение срока действия или после завершения срока действия договора, запросить FOSS удалить свои данные, хранящиеся на сервере). <p>Свяжитесь с местным представителем компании FOSS для получения дополнительной информации о соглашениях об уровне обслуживания для цифровых услуг компании FOSS.</p>
Сервисное обслуживание в мастерской компании FOSS	Мастерская компании FOSS - это услуга, когда прибор доставляется в мастерскую Foss, где инженер по ремонту и техническому обслуживанию будет обслуживать прибор в соответствии с сервисным протоколом для конкретного прибора. Сроки обслуживания планируются при подписании договора.	Инженер по ремонту и техническому обслуживанию будет выполнять техническое обслуживание на месте, заменять детали и чистящие средства, проверять работоспособность и осуществлять наладку. Стоимость доставки прибора в мастерскую FOSS и обратно к месту нахождения заказчика включена. Число сервисных обслуживаний в мастерской Foss будет согласовано при подписании договора.	Обеспечьте своевременную отгрузку прибора для компании FOSS, чтобы выполнить сервисное обслуживание в пределах согласованных сроков.
Комплект для сервисного обслуживания - согласно сервисному протоколу	Выбор изнашиваемых деталей, которые необходимо регулярно менять в данном приборе. Изнашиваемые детали поставляются в комплекте для профилактического обслуживания, состоящем из частей, необходимых для выполнения стандартного технического обслуживания на заводе. Эти комплекты предназначены для замены частей, подверженных постоянному износу.	Стоимость доставки комплекта сервисного обслуживания включена в стоимость договора. Комплект сервисного обслуживания будет вовремя доставлен заказчику для сервисного обслуживания на месте или дистанционно.	Предоставить правильный адрес доставки, чтобы обеспечить доставку комплекта для сервисного обслуживания в местоположение, где будет осуществляться обслуживание. Убедитесь, что комплект сервисного обслуживания доступен для сервисного обслуживания на месте или удаленно в согласованное время проведения сервисного обслуживания.
Доступно специальное дистанционное техническое обслуживание	Эта услуга позволяет инженеру по ремонту и техническому обслуживанию компании FOSS оказывать удаленную помощь и обслуживание в случае неисправности прибора.	Инженер по ремонту и техническому обслуживанию от компании FOSS будет доступен в течение часов, оговоренных в договоре на оказание услуг. Счета за услуги будут выставлены в соответствии с действующим прейскурантом и скидками, оговоренными в договоре.	Обеспечьте стабильный Интернет-доступ к серверу FossConnect с устройства, на котором запущено программное обеспечение прибора. Настройте операционное программное обеспечение прибора для подключения и регистрации в сервисе LinkDiagnostic. Разрешите/примите загрузку информации о приборе в сервис LinkDiagnostic. Разрешите инженеру по ремонту и техническому обслуживанию компании FOSS создать

			уникальную учетную запись в сервисе LinkDiagnostic. Разрешите компании FOSS или ее дистрибьютору от имени компании Foss осуществлять доступ к загруженным данным.
Модернизации, рекомендуемые заводом	Эта услуга относится к рекомендуемым обновлениям или исправлениям прибора, не представляющим риска для безопасности, на аппаратном или программном обеспечении, где компания Foss принимает на себя ответственность за модернизацию или исправления на приборе.	Инженер по ремонту и техническому обслуживанию выполнит модернизацию или исправление на месте или дистанционно, в зависимости от ситуации.	См. раздел сервисное обслуживание на месте или дистанционное сервисное обслуживание
Часы работы телефонной службы	Часы, в течение которых компания FOSS гарантирует, что с представителем FOSS можно связаться по телефону, и инженер по ремонту и техническому обслуживанию или специалист по применению прибора будет доступен для телефонной связи.		
Время ответа - Техническая телефонная служба (целевая)	Количество часов, в течение которых FOSS будет стремиться предоставить инженера по ремонту и техническому обслуживанию или специалиста по применению прибора для ответа на запрос на обслуживание для удаленной поддержки от владельца прибора, если на прибор распространяется договор об оказании услуг. Указанное число часов является целевым, к которому будет стремиться компания FOSS.	Счета за оказанную сервисную помощь будут выставляться согласно текущему прайс-листу и скидкам, согласованным в договоре об оказании услуг.	
Время ответа - Техническая телефонная служба (целевая)	Количество часов, в течение которых компания FOSS будет стремиться предоставить инженера по ремонту и техническому обслуживанию или специалиста по применению прибора для ответа на запрос на обслуживание для удаленной поддержки от владельца прибора, если на прибор распространяется договор на оказание услуг. Указанное число часов является целевым, к которому будет стремиться компания FOSS.	Счета за оказанную сервисную помощь будут выставляться согласно текущему прайс-листу и скидкам, согласованным в договоре об оказании услуг.	
Услуги по контролю и утверждению			

<p>Отчеты о работе прибора (FossAssure)</p>	<p>FossAssure - это сервис отчетов для мониторинга производительности и оптимизации времени работы аналитического решения.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ежемесячный отчет о наблюдении прибора с инструкцией/комментарием и указанием состояния прибора • Вход в портал FossAssure для единого просмотра всех подключенных и зарегистрированных приборов, с историческими отчетами и дополнительной информацией о приборах • Ежемесячное уведомление по электронной почте со ссылкой на полный отчет на портале FossAssure <p>Счета за оказанную сервисную помощь будут выставляться согласно текущему прайс-листу и скидкам, согласованным в договоре об оказании услуг.</p>	<p>FossAssure требует установки сервиса LinkDiagnostic™ или FossManager™ для рассматриваемого прибора.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Обеспечьте стабильный интернет-доступ к серверу FossConnect, работающему под управлением Microsoft Azure, с устройства, на котором запущено операционное программное обеспечение прибора. - Настройте операционное программное обеспечение прибора для подключения и регистрации в сервисе FossConnect. - Предоставьте имя и адрес электронной почты для регистрации учетной записи пользователя в сервисе FossConnect и/или для обмена доступом к приборам через портал FossAssure. - Обеспечьте/примите загрузку информации о приборе в сервис FossConnect - Самостоятельная регистрация на портале FossAssure <p>Счета, например, за обучение, дистанционное обслуживание прибора или программного обеспечения и консультации, будут выставлены в соответствии с текущим прейскурантом. Для получения дополнительной информации свяжитесь со своим местным представителем компании FOSS.</p>
--	--	---	--

<p>Отчеты о выполнении калибровки (FossAssure Pro)</p>	<p>FossAssure Pro - это сервис отчетов для проверки и оптимизации калибровок и аналитических характеристик.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ежемесячный отчет о наблюдении прибора с инструкцией/комментарием и указанием состояния прибора • Ежемесячный отчет о проверке калибровки с инструкцией/комментарием • Вход в портал FossAssure для единого просмотра всех подключенных и зарегистрированных приборов, с историческими отчетами и дополнительной информацией о приборах. • Ежемесячное уведомление по электронной почте со ссылкой на полный отчет на портале FossAssure <p>Счета за оказанную сервисную помощь будут выставляться согласно текущему прайс-листу и скидкам, согласованным в договоре об оказании услуг.</p>	<p>Программа FossAssure™ Pro требует установки службы FossManager™ для конкретного прибора.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Обеспечьте стабильный интернет-доступ к серверу FossConnect, работающему под управлением Microsoft Azure, с устройства, на котором запущено операционное программное обеспечение прибора. - Настройте операционное программное обеспечение прибора для подключения и регистрации на сервере FossConnect. - Предоставьте имя и адрес электронной почты для регистрации учетной записи пользователя в сервисе FossConnect и/или для обмена доступом к приборам через портал FossAssure. - Обеспечьте/примите загрузку информации о приборе в сервис FossConnect - Самостоятельная регистрация на портале FossAssure - Эталонные результаты: Заказчик несет ответственность за получение эталонных результатов для отслеживаемых продуктов и за загрузку данных на сервер FossConnect; Заказчик должен убедиться, что качество калибровочных химикатов достаточно хорошее для проверки их продукции. <p>Счета, например, за обучение, дистанционное обслуживание прибора или программного обеспечения, консультации, будут выставлены в соответствии с текущим прейскурантом. Для получения дополнительной информации свяжитесь со своим местным представителем компании FOSS.</p>
<p>Обновление программного обеспечения прибора по запросу</p>	<p>Эта услуга предоставляет вам современное программное обеспечение прибора, обеспечивая оптимальную обработку и безопасность данных прибора</p>	<p>По запросу компания Foss обновит ПО прибора до последней версии операционного программного обеспечения, если она доступна.</p>	<p>Обеспечьте стабильный Интернет-доступ к серверу FossConnect с устройства, на котором запущено программное обеспечение прибора. Настройте операционное программное обеспечение прибора для подключения и регистрации в сервисе LinkDiagnostic. Разрешите/примите загрузку информации о приборе в сервис LinkDiagnostic. Разрешите инженеру по ремонту и техническому обслуживанию компании FOSS создать</p>

			уникальную учетную запись в сервисе LinkDiagnostic. Разрешите компании FOSS или ее дистрибьютору от имени компании Foss осуществлять доступ к загруженным данным
Права заказчика - Скидки			
Почасовая ставка для местного и удаленного технического обслуживания	Заказчики, заключившие договор на оказание услуг, имеют право на скидку на почасовую ставку для специальной технической помощи, как удаленной, так и на месте.		
Почасовая ставка на услуги специалиста по калибровке	Заказчики, заключившие договор на оказание услуг, имеют право на скидку на почасовую ставку на услуги специалиста по калибровке, как удаленной, так и на месте.		
Запчасти	Заказчики, заключившие договор на оказание услуг, имеют право покупать запасные части от компании FOSS по сниженной цене.		
Реагенты и расходные материалы	Заказчики, заключившие договор на оказание услуг, имеют право покупать реагенты и расходные материалы от компании FOSS по сниженной цене.		
Обучение	Заказчики, заключившие договор на оказание услуг, имеют право на доступ к обучению от компании FOSS по сниженной цене.		
Заменяющий прибор с возможностью обмена	Компания FOSS предлагает Заказчикам, заключившим договор на оказание услуг, забрать их прибор в пределах определенного периода времени и предоставить им прибор замены со скидкой.		
Гарантия и расширенная гарантия			
Гарантия	Гарантия на прибор продлевается с 1 до 2 лет при условии, что договор на оказание услуг был заключен максимум через 90 дней после ввода прибора в эксплуатацию.		
Расширенная гарантия на выбранную часть прибора описана в точном списке	Гарантия на определенные запасные части (определяется для каждого прибора, на который распространяется договор на оказание услуг) предоставляется, если на прибор распространяется действующий договор на оказание услуг.	Детали и рабочие часы для ремонта прибора покрываются гарантией. Дорожные расходы не включены в гарантийное покрытие и на них будет выставляться счет в соответствии с зонами путешествия или стоимостью.	

Для получения дополнительной информации, пожалуйста, свяжитесь с местным филиалом компании FOSS

Вебсайт: www.fossanalytics.com