Panasonic

«Авторизованный Установщик АТС Panasonic»

Правила деятельности

Дата создания: 07.07.2005
Дата последней ревизии: 06.11.2013

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 авторизованные 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 CTI приложений).

2. Регистрация компании Установщика

2.1. Контактное лицо компании Установщика обращается в выбранный ТЦ и сообщает 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)
- бухгалтерские реквизиты компании

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, UA, CA или UC), 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.п. 2.2(3), отказали в регистрации, заявитель имеет возможность обратиться с просьбой о регистрации непосредственно в PRA. В этом случае заявитель должен предоставить в PRA:

a) копии всех сообщений об отказе в регистрации от ТЦ, в которые обращался заявитель;

б) письменную рекомендацию на установку АТС от дистрибьютора, закупающего оборудование непосредственно у Panasonic, у которого Компания Установщика приобретает оборудование категории АТС.

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

2.5. Компания Установщика, зарегистрированная PRA (согласно п. 2.4), имеет право обращаться за технической поддержкой непосредственно в PRA.

Примечание:

PRA осуществляет непосредственную техническую поддержку Компании Установщика ТОЛЬКО в течении 3х месяцев. По истечении 3х месяцев Компания Установщика должна перерегистрироваться в ТЦ своей страны. Если перерегистрация не произведена в установленный срок, PRA прекращает техническую поддержку и оставляет за собой право понизить уровень авторизации Установщика.

2.6. После завершения процедуры регистрации, автоматизированная система PRA присваивает Установщику Нулевой уровень квалификации и высылает на указанный при регистрации компании Установщика электронный адрес письмо с логином и паролем для доступа на персональную страницу WEB ресурса PRA. Установщик получает возможность вносить отчёты по установленному оборудованию, видеть расписание семинаров и записываться на доступные, проходить on-line обучение, получает доступ к документам, регламентирующим взаимоотношения между Установщиком, ТЦ и PRA, после получения Авторизации Установщик получает доступ к Базе Технической поддержке. В случае утери логина или пароля, Установщик должен обратиться в ТЦ, который регистрировал Компанию данного Установщика, 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 - «Цифровые Системы» – означает, что Установщик авторизован устанавливать и обслуживать **Аналоговые и Цифровые АТС** следующих моделей:
KX-TEB(RU, UA, CA, UC), KX-TES(RU, UA, CA, UC), KX-TEM(RU, UA, CA, UC), KX-TDA100D(RUP, UP), KX-TDA30/100/200(RU, UA) и их комплектующие, включая системы DECT, интерфейсы ISDN (PRI/BRI), E1 (DR2)

Второй уровень – «IP Системы» **-** означает, что Установщик авторизован устанавливать и обслуживать **Аналоговые, Цифровые и IP АТС** следующих моделей:
KX-TEB(RU, UA, CA, UC), KX-TES(RU, UA, CA, UC), KX-TEM(RU, UA, CA, UC), KX-TDA100D(RUP, UP), KX-TDA30/100/200(RU, UA), KX-TDE(RU, UA), KX-NCP(RU, UA) их комплектующие, включая системы DECT, интерфейсы ISDN (PRI/BRI), E1 (DR2) и VoIP.

Третий уровень - «Системные решения» **-** означает, что Установщик авторизован устанавливать и обслуживать **Аналоговые, Цифровые и IP АТС** следующих моделей:
KX-TEB(RU, UA, CA, UC), KX-TES(RU, UA, CA, UC), KX-TEM(RU, UA, CA, UC), KX-TDA100D(RUP, UP) KX-TDA30/100/200(RU, UA), KX-TDE(RU, UA), KX-NCP(RU, UA) их комплектующие, включая системы DECT, интерфейсы ISDN (PRI/BRI), E1 (DR2) и VoIP.

Panasonic

При дальнейшем поэтапном прохождении семинаров, авторизация распространяется на оборудование пройденного материала при условии успешной сдачи тестов:
CTI приложения, KX-TVM, KX-NS1000.

Четвёртый уровень - «Корпоративные решения» - означает, что Установщик авторизован устанавливать и обслуживать **Аналоговые, Цифровые, IP АТС, UC-сервера, ~~Речевые процессоры~~ и CTI приложения** следующих моделей:
KX-TEB(RU, UA, CA, UC), KX-TES(RU, UA, CA, UC), KX-TEM(RU, UA, CA, UC), KX-TDA100D(RUP, UP), KX-TDA30/100/200(RU, UA), KX-TDE(RU, UA), KX-NCP(RU, UA), KX-NS1000, ~~KX-TVM~~ их комплектующие, включая системы DECT, интерфейсы ISDN (PRI/BRI), E1 (DR2), VoIP и CTI.
При дальнейшем поэтапном прохождении семинаров, авторизация распространяется на оборудование пройденного материала при условии успешной сдачи тестов: KX-TVM.

3.2. Присвоение Уровня Квалификации Авторизованного Установщика (кроме Нулевого), сопровождается созданием сертификата Авторизованного Установщика на персональной странице Установщика WEB ресурса PRA в котором перечислено разрешенное к установке оборудование.

Авторизованному Установщику предоставляется доступ к соответствующим разделам WEB ресурса 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, после выполнения всех следующих условий:

а) Установщик принял участие в семинаре PRA **«KX-TDA100D/KX-TDA30/100/200/600RU Версия 5.0 (PMPR 5.X), ISDN интерфейсы. Спецификация, программирование и обслуживание (с практикой)»**
б) Установщик сдал тесты по итогам этого семинара.

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

а) Установщик принял участие в семинаре PRA **«KX-TDE100/200/600RU Версия 7.X, KX-NCP1000RU Версия 7.X. Объединение АТС в сеть и интерфейсы VoIP»**
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 тесты **T.CTI2** и **T.CTI_POLTYS** по итогам семинаров **«Онлайн курс по CTI продукту Communication Assistant»** и **«Онлайн курс по CTI продукту Poltys»**.
б) Установщик принял участие в семинаре PRA **«IP-АТС KX-NS1000, Версия 2.3»** и сдал тест **T.NS1000** по итогам этого семинара.
в) Установщик сдал тест **T.TVM50/200IN**.

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

а) Установщик сдал тесты **T.CTI2** и **T.CTI_POLTYS** по итогам семинаров **«Онлайн курс по CTI продукту Communication Assistant»** и **«Онлайн курс по CTI продукту Poltys»**.

Примечание [EVG1]: Добавлено 06.11.13
Примечание [EVG2]: Добавлено 06.11.13
Примечание [EVG3]: Удалено 06.11.13
Примечание [EVG4]: Добавлено 06.11.13
Примечание [EVG5]: Удалено 06.11.13
Примечание [EVG6]: Добавлено 06.11.13
Примечание [EVG7]: Изменено 06.11.13
Примечание [EVG8]: Изменено 06.11.13
Примечание [EVG9]: Изменено 06.11.13

б) Установщик принял участие в семинаре PRA **«IP-АТС KX-NS1000, Версия 2.3»** и сдал тест **T.NS1000** по итогам этого семинара.

Примечание [EVG10]: Изменено 06.11.13

4.5. 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.

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

4.7. Автоматизированная система PRA присваивает очередной (более высокий) Уровень Квалификации на следующий день после успешной сдачи теста на основании пунктов 4.1 - 4.4, в случае повышения уровня создаётся соответствующий сертификат Авторизованного Установщика на персональной странице Установщика WEB ресурса PRA сроком до конца текущего календарного года.

4.8. PRA пересматривает уровни квалификации раз в год (в ноябре) и принимает решение о продлении авторизации, согласно разделу 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:

Установщик сдал все дополнительные тесты PRA, которые были объявлены обязательными для всех Авторизованных Установщиков определённого Уровня Квалификации;

~~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 пересдал тест по данной категории оборудования.~~

Примечание [EVG11]: Удалено 06.11.13

~~*Примечание:*~~

~~*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 СТ1 Установщику необходимо ежегодно пересдавать тест, отчёты учитываться не будут.*~~

Примечание [EVG12]: Удалено 06.11.13

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) Установщик намеренно ввёл PRA в заблуждение, указав в отчёте недостоверную информацию;

б) Установщик отчитался об установке оборудования, не предназначенного для поставки в данную страну;

в) ТЦ, зарегистрировавший Установщика, обратился в PRA с запросом о прекращении его авторизации;

г) PRA не находит оснований для продления авторизации на следующий календарный год (см. п. 5.2);

д) Установщик разорвал трудовые отношения с компанией, которую он указал при регистрации;
е) пользователь АТС, к установке или обслуживанию которой имел отношение Установщик, обратился с мотивированной жалобой на действия Установщика;
ж) 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 (если это не противоречит правилам подтверждения уровня на момент восстановления).

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

Жалоба пользователя пересылается ответственному сотруднику ТЦ, зарегистрировавшему Установщика, ответственный сотрудник ТЦ сообщает свое решение PRA. По запросу ТЦ, PRA либо возобновляет авторизацию Установщика, либо прекращает её, PRA не принимает непосредственного участия в разрешении конфликтов между Установщиком и пользователем АТС.

6.5. PRA возобновляет авторизацию Установщика, приостановленную согласно пунктам 6.1 е), и), ж), через шесть месяцев после приостановления. При этом, присвоенный ранее Уровень Квалификации Установщика сохраняется (если это не противоречит правилам подтверждения уровня на момент восстановления).

Примечание:
Установщик должен самостоятельно отслеживать срок приостановления Авторизации и, по его истечении, уведомить об этом PRA

7. Обязанности Авторизованного Установщика

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 в течение 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 указал при регистрации.

В случае изменения реквизитов Компании Установщика Установщик обязан незамедлительно уведомить об этом зарегистрировавший Компанию 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. PRA предоставляет ответственным сотрудникам ТЦ следующую информацию:

а) ассортимент и количество установленного и обслуженного оборудования (ТЦ может видеть на персональной странице ТЦ WEB ресурса PRA);
б) дата отчёта (ТЦ может видеть на персональной странице ТЦ WEB ресурса PRA);
в) обучение пройденное Установщиком с указанием; даты, результата и темы семинара (ТЦ может видеть на персональной странице ТЦ WEB ресурса PRA).

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

9. Техническая поддержка Авторизованных Установщиков

9.1. ТЦ обязан осуществлять техническую поддержку зарегистрированных ТЦ Установщиков.

9.2. PRA оказывает непосредственную техническую поддержку Авторизованному Установщику, только в рамках пройденного Установщиком обучения, и в том случае, если ТЦ 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 обязан отвечать на технические вопросы, задаваемые зарегистрированными ТЦ Установщиками, в рамках инструкций к АТС и дополнительных технических документов, опубликованных в Базе Знаний, а также информации, полученной на семинарах.

10.2. Если ТЦ считает, что вопрос или проблема Установщика находится вне его компетенции, инженер технической поддержки ТЦ обязан незамедлительно уведомить об этом группу технической поддержки PRA.

10.3. ТЦ обязан сообщать PRA обо всех проблемах, поступающих от Установщиков и которые ТЦ не в состоянии решить своими силами. Проблемы, находящиеся вне компетенции ТЦ, не должны остаться без внимания PRA.

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 Группой 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 для доступа на персональную страницу ТЦ WEB ресурса 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) Оказывать техническую поддержку Установщикам в рамках пункта 10;
в) Инженер технической поддержки получает и подтверждает свой текущий уровень на общих основаниях, в соответствии с разделами 4 и 5.

Примечание:
В случае невыполнения пунктов 11.5 а), б) 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 изменении реквизитов Компании Установщика;
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, CA, UC, RUP, UP) официально поставляемой в регион Установщика;

в) на оборудование должен быть заполнен Гарантийный Талон (Условия гарантии на Учрежденческие АТС опубликованы тут: *http://www.panasonic.ru/support/warranty/cards/*);

г) на закрытой части WEB ресурса 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:

Panasonic

Ознакомиться с правилами предоставления расширенной гарантии можно по ссылке: http://www.panasonic.ru/support/support/about_production/ats/index.php

Список ТЦ опубликован на странице: http://www.panasonic.ru/tc_pbx/

13. Дистанционная установка (Шефмонтаж)

В случае, если ТЦ поддерживает в городе заказчика Партнёра, в штате которого нет авторизованного Установщика, имеющего квалификацию, соответствующую устанавливаемому оборудованию, допускается Дистанционная установка (Шефмонтаж) силами Технического Центра. Дистанционная установка (Шефмонтаж) включает в себя следующие этапы взаимодействия:

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)
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, курирующий установку.
7) ТЦ, курирующий дистанционную установку, обязан оказывать консультационные услуги компании Установщика производящего 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, осуществлявшего Дистанционную Установку (Шефмонтаж).