

**CONTACT THE
MARVEL
DISTRIBUTION
AND
DALLMEIER**

ОГЛАВЛЕНИЕ

Правила оказания технической поддержки	2
Памятка при обращении в отдел технической поддержки	3
Гарантийные обязательства	6
<i>Сроки гарантии на продукты.....</i>	<i>6</i>
<i>Примечание</i>	<i>7</i>
Системные требования	8
Взаимодействие с Service Dallmeier	8
<i>Operation RMA</i>	<i>8</i>
<i>Operation Service Area</i>	<i>8</i>
<i>Operation Licensing</i>	<i>8</i>
Download Centre (Product Information and Updates).....	9
Webinars by Dallmeier Russia.....	9
Чек-листы для реализации новых проектов	9
<i>Чек-лист для проекта Panomera</i>	<i>9</i>
<i>Чек-лист для стандартного проекта Dallmeier</i>	<i>10</i>

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Для эффективного взаимодействия с центром технической поддержки Марвел-Дистрибуция, Dallmeier Electronic настоятельно рекомендуется заранее подготовить необходимую информацию о неисправном оборудовании.

Для всех приборов:

- Подробное описание неисправности;
- Серийный номер прибора;
- Версия программного обеспечения.

Для видеорегистраторов укажите дополнительно:

- Log-файл;
- Файлы с системными параметрами:
(Menu System – System parameters – Export System parameters).

Вам также необходимо указать:

- Ваши контактные данные;
- Название организации, в которой Вы работаете;
- Вашу должность;
- Компанию-установщика данного неисправного устройства;
- Объект, на котором установлено неисправное устройство.

Наш технический специалист свяжется с Вами и сделает всё возможное для оказания Вам технической поддержки.

ПАМЯТКА ПРИ ОБРАЩЕНИИ В ОТДЕЛ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Что требуется от клиента при составлении запроса в отдел технической поддержки?

- 1. Самый главный пункт – версия программного обеспечения, установленного у клиента.**

Зачастую проблемы, возникающие по месту эксплуатации, уже известны, меры приняты и достаточно провести установку (апгрейд) новой версии.

- 2. Детальный перечень установленного у клиента оборудования и программ.**

Мало кто приобретает единичное оборудование. Комплексные системы порождают комплексные сложности и требуют соответствующего анализа.

- 3. Детальное описание проблемы (отказа).**

Описание «Камера показывает нечеткое изображение» автоматически порождает встречные вопросы, т.е. ненужную переписку и определенные трения.

- 4. Изменения, проведенные клиентом в системе за последнее время.**

Когда в результате многодневных поисков источника проблемы выясняется, что за день до ее возникновения клиент провел установку апгрейдов Windows, но администратор «забыл» упомянуть об этом – такая ситуация не просто контрпродуктивна, но и усложняет техническую поддержку в целом.

- 5. Как долго система (определенное оборудование, часть, станция) находится в эксплуатации?**

Следует различать дату покупки от даты ввода в работу. Оборудование, транспортировавшееся несколько месяцев или пролежавшее полгода на неотопливаемом складе, требует иного подхода, чем та же серия, которая эти полгода находилась в эксплуатации.

6. При эксплуатации оборудования с системой Windows - определяюще важно убедиться, что **Windows Firewall, Windows Defender сконфигурированы в соответствии с инструкциями по эксплуатации.**

Необходимо убедиться, что подключенные устройства (и/или зарегистрированные пользователи) обладают необходимыми правами. Очевидно, что системный администратор клиента может сам провести требуемую работу и большая часть проблем решается уже на этом этапе. В любом случае информация об этом должна быть отражена в запросе в отдел технической поддержки.

7. Желательно указать **ответственного за контакт технического специалиста** (и время, когда с ним можно связаться), который может помочь в локализации источника проблемы.

Как пример, при ошибке в работе камеры: системный администратор с портативным компьютером или планшетом самостоятельно, оперативными точечными подключениями сможет установить, на каком этапе эта ошибка возникает (непосредственно камера, декодер, сеть и т.п.).

8. Максимально **точное время и дата, когда ошибка (проблема) была зафиксирована.**

Определение «Уже пару недель появляется...» приведет к необходимости обработки большого объема данных при анализе.

9. При подозрении на сбой в работе жестких дисков, в первую очередь необходимо сохранить данные, а затем убедиться, что устройство способно считать и восстановить системные параметры. Эти параметры сохранить и приложить для анализа специалистам фирмы.

10. При отказах в работе оборудования, полезным является **анализ клиентом на месте условий эксплуатации.**

Близко расположенные трамвайные или железнодорожные пути, повышенная температура, влажность, запыленность воздуха, колебания от соседних машин и механизмов – все эти данные могут сыграть свою роль в ухудшении качества работы оборудования и помочь в установлении и решении проблемы.

11. В случае возникновения проблем, связанных с сетью, технический специалист клиента (*по аналогии с пунктом 7*), способен локализовать проблему (кабель, соединительные буксы, сетевое локальное оборудование и т.п.). Обязательны к обработке и анализу проблем **сведения о скачках напряжения, отключениях питания** и т.д.

12. Срок эксплуатации оборудования – определяющий фактор, когда речь заходит о перезагрузках оборудования, перезапуске того или иного компонента системы.

Микросхемы, стабильно работающие годами, из-за «эффекта старения» особенно чувствительны к запускам и перезагрузкам. Вполне возможно, что степень старения превысила порог технической толерантности к скачкам параметров и производить актуализацию программ (составных частей или систем в целом) смысла нет. Поэтому, прежде чем установить апгрейд на рекордер, находящийся в эксплуатации 4, 5 лет, просто перезапустите его несколько раз. И только если все работает стабильно – есть смысл проводить актуализацию программного обеспечения.

13. «Лучше один раз увидеть». Грамотно составленный **снимок экрана, фотография**, схема позволяют повысить эффективность обработки запроса в разы.

ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА

Сроки гарантии детально описаны в документе "Общие условия заключения сделок" и в дополнительном приложении "Важная информация об общих заключениях сделок, действительности цен, сроке действия и условиях гарантийных обязательств" (оба документа размещены на веб-странице www.dallmeier.com) или указаны в официальном подтверждении заказа.

СРОКИ ГАРАНТИИ НА ПРОДУКТЫ

Гарантийный период начинается с места перехода ответственности от продавца к покупателю (при заборе товара с завода Dallmeier в Германии в г. Регенсбург)

При отсутствии иных указаний о сроках гарантии на отдельные продукты и их компоненты сроки гарантии составляют:

- ❖ 36 месяцев на регистраторы серии DIS-2
- ❖ 24 месяца на все прочие отдельные продукты и компоненты, включая IP/HD камеры
- ❖ 6 месяцев на механические изнашивающиеся части (например, на pan/tilt/zoom, джойстики, DC-регулируемые объективы, зум-блоки, фильтры и т.д.)
- ❖ 12 месяцев на гарантийный сервис и ремонтные работы
- ❖ 12 месяцев на индивидуально заказанные жесткие диски, компоненты и запчасти

Гарантийное обслуживание осуществляется только после доставки неисправного устройства в сервисный центр в Германию г. Регенсбург или в сервисный центр в других странах.

Оборудование должно быть упаковано в соответствии со стандартами по защите от ESD.

ПРИМЕЧАНИЕ

Гарантийные обязательства «Dallmeier» теряют силу, если недостатки или изменения поставленного продукта связаны с ненадлежащим проведением заказчиком или третьими лицами ремонтных работ или использованием запасных частей, не разрешенных к применению «Dallmeier».

Гарантийные обязательства также теряют свою силу при нормальном износе или ненадлежащем использовании товара.

В случае подачи необоснованной рекламации возврат товара производится за счет заказчика. За возвращенный товар в компанию Dallmeier, в котором, несмотря на тщательную проверку, не были обнаружены неполадки, взимается сбор за обработку в размере 35,00 евро за камеры HD, 120,00 евро за записывающие устройства, а также расходы за перевозку продукта.


За составление смет, не приводящих к выдаче заказа на производство ремонтных работ до истечения срока действия предложения, при отсутствии ответа заказчика, а также в случае необходимости утилизации товара Dallmeier взимаем сбор в размере 50,00 евро.

При получении заказа на проведение ремонтных работ 50,00 евро засчитываются в стоимость заказа.

В зависимости от загрязнения поставленного товара компания Dallmeier взимает за каждый прибор паушальный сбор в размере 10,00 евро.

При получении товара не в оригинальной упаковке или в упаковке, не аналогичной оригинальной, при возврате отремонтированного товара в надлежащей упаковке с заказчика взимаются следующие платежи:

- ✓ Записывающее устройство DMS: 25,00 евро
- ✓ Записывающее устройство DLS: 15,00 евро
- ✓ Камера: 4,50 евро.

 Для получения более подробной информации обращайтесь к сотрудникам Dallmeier.

СИСТЕМНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

Для обеспечения безупречного функционирования и максимального срока службы изделий Dallmeier, рекомендуется учитывать следующее руководство и технические требования для каждого проекта.

- ✓ https://drive.google.com/file/d/1_tCppyPItnxSs0K8uEGyA0A2h-TPsH4W/view?usp=sharing
- ✓ <https://drive.google.com/file/d/1dzgylEERJP0L2qGbitgtPa-iTwxebFRb/view?usp=sharing>

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С SERVICE DALLMEIER

OPERATION RMA

Подробная инструкция о том, как создать новую заявку на возврат неисправного оборудования Dallmeier, находится по ссылке ниже:

- ✓ https://drive.google.com/file/d/1eIzvRqHwm_A8U4oD-nBImcigd3GfvgF6/view?usp=sharing

Прежде чем предпринимать какие-либо шаги по демонтажу и отправке техники, пожалуйста, свяжитесь со службой технической поддержки.

Важное примечание по распределению RMA для камер PANOMERA!!!

Камеры PANOMERA могут быть отправлены в ремонт только после консультации со службой поддержки Dallmeier.

В случае несоответствия, будет выставлен счет за выполненные работы.

OPERATION SERVICE AREA

Можно выделить два разных типа заказов:

- Стандартный заказ на ремонт (Standard repair order).
- Обновление оборудования (Hardware upgrade).

Подробная инструкция находится по ссылке:

- ✓ <https://drive.google.com/file/d/1uoYkbyukRk2aeDW5VkVPG-PAGM8Dt5tc/view?usp=sharing>

OPERATION LICENSING

Информацию о лицензировании Вы сможете найти по ссылке ниже:

- ✓ https://drive.google.com/file/d/1uOEK2fbpsbuX_Q487ARNZt1miKVUkDUz/view?usp=sharing

DOWNLOAD CENTRE (PRODUCT INFORMATION AND UPDATES)

По ссылке ниже, Вы сможете найти техническое описание, а также дополнительную информацию о интересующих Вас продуктах Dallmeier:

- ✓ <https://www.dallmeier.com/service/download-centre>

WEBINARS BY DALLMEIER RUSSIA

По следующей ссылке представлены записи вебинаров Dallmeier:

- ✓ <https://www.gotostage.com/channel/f25c7dcedd184c65b0e2a500770ad8fc>

Логический порядок следующий:

- 1) *Презентация Dallmeier* (в общем и целом о компании, технологиях и решениях)
- 2) *Panomera* – ключевая технология компании в последние годы
- 3) *Программная платформа HEMISPHERE* – новый программный продукт Dallmeier
- 4) *Продукты и аналитика Dallmeier* – более широкое представление продуктовой линейки + немного о подходе к аналитике

О том, как продукты Dallmeier укладываются в решения для конкретных типов объектов.

- 5) *Решения Dallmeier для логистических*
- 6) *Безопасный город. Решения от Dallmeier*
- 7) *Безопасность спортивных объектов*

ЧЕК-ЛИСТЫ ДЛЯ РЕАЛИЗАЦИИ НОВЫХ ПРОЕКТОВ

Перед началом проектирования объекта с использованием оборудования *Dallmeier*, конечному заказчику необходимо заполнить чек-листы представленные ниже.

ЧЕК-ЛИСТ ДЛЯ ПРОЕКТА PANOMERA

Для реализации проекта с участием камер Panomera, заказчику необходимо заполнить следующую форму:

- ✓ <https://drive.google.com/file/d/1tv4z5iSd0tim6-UAsgxeqiqwqJn9eS-u/view?usp=sharing>

ЧЕК-ЛИСТ ДЛЯ СТАНДАРТНОГО ПРОЕКТА DALLMEIER

Для реализации проекта без участия камер Рапомера, заказчику необходимо заполнить следующую форму:

- ✓ <https://drive.google.com/file/d/1PQh0bE54BxQSby8sLqcS4JXmYRPxAff5/view?usp=sharing>