

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ООО «СATEЛ»



А.А.Жихарев

**Регламент техподдержки телефонных аппаратов РТУ,
подключаемых к АТС других производителей**

СТО.СМК.СATEЛ.21-01

Версия 1.

Дата создания:10.09.2025

Базовые принципы

- СATEЛ гарантирует полную функциональность и техническую поддержку только при условии подключения телефонных аппаратов к АТС РТУ МОА. При подключении к АТС стороннего производителя поддержка ограничивается базовой проверкой работоспособности аппарата на стандартных протоколах (SIP), а решение специфических проблем ложится на интегратора или администратора сторонней АТС.
- СATEЛ гарантирует, что устройство соответствует стандартам (SIP, IEEE). Зона ответственности СATEЛ — аппаратная часть, базовое ПО (прошивка), стандартные SIP-настройки. Если телефон не регистрируется, не подает звук или не включается, Заказчик должен обращаться за поддержкой к поставщику АТС.
- Поставщик АТС отвечает за конфигурацию сервера, сценарии работы функций (перевод вызова, переадресация, конференции), тонкие настройки.

Что входит в техподдержку телефонного аппарата РТУ

- Предоставление документации и прошивок.
- Замена по гарантии, если применимо.
- Информация о матрице совместимости, если СATEЛ располагает таким документом.

Что не входит в техподдержку телефонного аппарата РТУ

- Консультации по базовой настройке SIP (логин, пароль, сервер, кодек)
- Настройка и отладка расширенных функций (BLF, перехват вызова, сложные маршрутизации, интеграция с CRM) на сторонней АТС.
- Написание или адаптация конфигурационных файлов (cfg, xml) для конкретной АТС.
- Бесплатные доработки прошивки под требования конкретной АТС.

Порядок обращений

В случае возникновения вопросов по телефонным аппаратам РТУ в процессе эксплуатации Заказчик, оформляет соответствующий Запрос и направляет его на адрес электронной почты:

hd@satel.org

Запрос автоматически регистрируется на портале технической поддержки <https://support.satel.org>, Запросу присваивается уникальный номер и сообщается Заказчику.

В процессе решения Запроса СATEЛ имеет право запросить у Заказчика дополнительную информацию, необходимую ему для решения Запроса: серийный номер устройства и документы, подтверждающие закупку.

Если в ходе решения Запроса Заказчику принимается решение о замене неисправного оборудования, данному Запросу устанавливается статус «Приостановлено» до момента замены неисправного оборудования.

По завершению работ по устранению Проблемы в рамках Запроса, СATEЛ информирует Заказчика о причинах возникновения проблемы и ходе ее устранения.

Запрос может быть закрыт только после того, как Заказчик убедится в устранении неисправности и даст согласие на закрытие Запроса.

В случае если Заказчик не предоставляет запрашиваемую Исполнителем информацию в течение 7 (семи) дней и не сообщает о причинах задержки, САТЕЛ может закрыть Запрос автоматически в одностороннем порядке.