Акционерное общество «НАВИС»

Утверждаю
Генеральный директор АО «НАВИС»
_____ Опекунов П.М.

Начальник отдела сервиса АО «НАВИС»
_____ Белан М.А.

«15» сентября 2026 г.

Санкт-Петербург

Политика в области технического обслуживания АО «НАВИС» ред. 2026 год

1. Общие положения

Настоящий документ содержит информацию о процедуре технического обслуживания, выполняемого АО «НАВИС» (далее — Компания) как на территории Российской Федерации (РФ), так и при реализации международных проектов.

Целью документа является установление единого стандарта для обеспечения клиентов информацией необходимой для своевременного и качественного получения технического обслуживания для поставляемых Компанией систем, отдельного оборудования и программного обеспечения.

Техническое обслуживание рассматривается как часть жизненного цикла поставляемой Компанией продукции и направлено на обеспечение условий для ее штатной эксплуатации.

Под техническим обслуживанием понимается как отдельная работа, так и совокупность работ, связанных с текущей или возможной (будущей) эксплуатацией поставляемой компанией продукции.

2. Цели деятельности по техническому обслуживанию

Целью Компании в части технического обслуживания является удовлетворенность клиента в процессе эксплуатации поставляемой Компанией продукции, под которой понимается максимальное соответствие ожиданиям клиента, а также требованиям безопасности, эффективности и непрерывности.

3. Область применения

Политика распространяется на всю продукцию, поставляемую Компанией.

4. Ресурсы

Для выполнения технического обслуживания в Компании действует отдел сервиса, привлекающий к выполнению заявок специалистов из состава отдела (инженеры по наладке и испытаниям), а также специалистов из других подразделений Компании: ДП-инженеров, разработчиков ПО, конструкторов, экспертов и пр. Специалисты Компании обеспечены всеми необходимыми для выполнения технического обслуживания инструментами, оборудованием, программным обеспечением. Компания имеет распределенную сеть авторизованных сервисных партнеров, способных выполнять отдельные виды технического обслуживания. Компания имеет собственный склад комплектующих, наиболее востребованные позиции доступны к немедленной поставке.

За организацию и выполнение технического обслуживания Компании отвечает начальник отдела сервиса.

4. География оказания услуг

4.1 Российская Федерация

На территории РФ техническое обслуживание осуществляется с привлечением собственного штата сотрудников или авторизованных партнеров.

4.2 Международные проекты

Для международных проектов техническое обслуживание осуществляется преимущественно с привлечением авторизованных партнеров. При необходимости, Компания направляет собственных специалистов и/или обеспечивает удаленную поддержку сервисных партнеров.

5. Категории технического обслуживания

5.1. Услуги в рамках гарантийных обязательств

К данной категории относятся любые виды работ и поставки комплектующих, осуществляемые в рамках гарантийных обязательств Компании.

Стандартные сроки гарантии - 12 месяцев после ввода оборудования в эксплуатацию или 18 месяцев с момента его поставки, в зависимости от того, что наступит раньше.

В случае гарантийной замены, гарантия на замененное оборудование продлевается на 6 месяцев.

Гарантийные обязательства не действуют в случаях:

- нарушения требований по транспортировке и\или хранению оборудования;
- ввода в эксплуатацию оборудования не авторизованным персоналом;
- ремонта, модернизации или изменения конструкции оборудования не авторизованным персоналом;
- наличия механического повреждения оборудования;
- нарушений порядка обслуживания и\или эксплуатации оборудования.

5.2. Коммерческие услуги

К коммерческим услугам относятся любые виды работ и поставки комплектующих, осуществляемые за рамками гарантийных обязательств Компании.

6. Формы обслуживания

6.1. Удаленная поддержка

Удаленная поддержка осуществляется для отдельных видов работ. При удаленной поддержке используется информация, предоставленная клиентом, либо осуществляется сеанс удаленного подключения к оборудованию. Типовой процесс удаленной поддержки состоит из следующих этапов:

1. Получение необходимых данных,
2. Расшифровка и анализ представленных данных;
3. Интерпретация данных;
4. Выдача заключения.

6.2. Работа на выезде

Работа на выезде осуществляется для отдельных видов работ, не предполагающих возможности удаленной поддержки, либо в случаях, когда удаленная поддержка не может гарантированно решить проблему или определить источник неисправности. Типовой процесс работы на выезде состоит из следующих этапов:

1. Выезд на объект,
2. Выполнение работы,
3. Предоставление отчета о выполненной работе.

6.3. Поставка комплектующих

Базовыми условиями поставки комплектующих является самовывоз со склада Компании по 100% предоплате.

7. Виды работ

Компания выполняет следующие виды работ в рамках технического обслуживания:

Вид работ	Форма обслуживания
Анализ особенностей проекта и возможности применения продукции Компании	-удаленно -на выезде
Расчет диаграмм удержания	-удаленно
Монтаж и подключение оборудования	-на выезде
Настройка оборудования	-удаленно -на выезде
Пуско-наладочные испытания	-удаленно

	-на выезде
Швартовные испытания	-удаленно -на выезде
Ходовые испытания	-удаленно -на выезде
Диагностика неисправностей	-удаленно -на выезде
Замена неисправного оборудования	-на выезде
Ремонт неисправного оборудования	-удаленно -на выезде
Консультации по вопросам эксплуатации	-удаленно -на выезде
Обучение	-удаленно -на выезде
Модернизация или замена устаревшего оборудования	-на выезде
Доработка приборов или программного обеспечения под нужды клиента	-удаленно -на выезде
Подготовка технической документации и ее согласование с классом	-удаленно

8. Общие условия выполнения технического обслуживания

8.1. Порядок приема заявок

Все заявки на выполнение технического обслуживания направляются в сервисный отдел Компании.

Не допускаются прямые обращения к сотрудникам Компании по вопросам технического обслуживания без уведомления руководителя отдела сервиса Компании.

Заявки принимаются через следующие каналы связи:

- электронная почта отдела сервиса – service@navis.spb.ru ;
- телефон сервисной поддержки - +7 812 983 67 15 (доб. 361);
- обращение через web - navis.spb.ru.
-

Прием заявок осуществляется:

- круглосуточно (24/7);
- часовой пояс UTC+3.

Для заявок, касающихся неисправности оборудования, в целях учета и оперативного разрешения проблемы, клиент предоставляет:

- данные контактного лица и способ связи;

- описание и условие возникновения неисправности;
- серийный номер оборудования;
- логи, фото/видео материалы и удаленный доступ через интернет при необходимости (голосовая связь при этом будет преимуществом, но необязательна);

Для заявок, касающихся замечаний к работе оборудования, удаленная поддержка является первичным способом диагностики и должна быть выполнена до принятия решения о выезде инженера по наладке и испытаниям. Компания не гарантирует возможность удаленной диагностики при отсутствии предоставления первичных данных либо невозможности доступа к оборудованию по удаленному каналу связи.

Для заявок, касающихся выполнения работы на выезде, клиент предоставляет:

- данные контактного лица и способ связи;
- описание деталей требуемой работы;
- сроки и место выполнения работы;

8.2. Сроки и условия обработки и выполнения заявок

В Компании установлены следующие категории заявок с точки зрения их приоритета и времени реакции:

Приоритет	Описание	Время реакции
Критический	Полная неработоспособность системы, влияющая на безопасность или возможность эксплуатации судна	по факту получения запроса
Высокий	Отказ одной или нескольких функций системы без полной потери возможности эксплуатации.	до 8 часов
Средний	Частичная деградация функций без остановки эксплуатации	до 2 рабочих дней
Низкий	Консультации, плановые работы, рекомендации	до 5 рабочих дней

Время реакции означает срок начала обработки заявки специалистом отдела сервиса.

Срок устранения неисправности зависит от характера дефекта, доступности запасных частей, условий доступа к оборудованию и иных факторов.

Техническое обслуживание вне гарантийных обязательств осуществляется на основании заключенного договора или оплаченного счета. При наличии просроченной задолженности Компания вправе отказать клиенту в оказании услуги.

Компания предоставляет клиенту штатную поддержку по заявкам на коммерческие услуги, размещенным не позднее пяти (5) календарных дней до требуемой даты начала работ при работе на выезде и трех (3) календарных дней при удаленной поддержке. При размещении заявок с меньшим сроком, Компания не гарантирует возможность их исполнения в запрошенный срок, заявка рассматривается индивидуально, при возможности исполнения применяет мультипликатор в расчете стоимости.

В общем случае, **при выполнении работ на выезде клиент обязан** обеспечить сотрудникам Компании:

- беспрепятственный доступ на объект и к оборудованию,
- безопасность в месте проведения работ,
- место и условия для приема пищи, сна и отдыха.

Плановые работы по техническому обслуживанию выполняются в пределах установленной в Компании нормальной продолжительности рабочего времени (40 часов в неделю) в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации. Выполнение работ за пределами указанного времени осуществляется по предварительному согласованию с Заказчиком и оплачивается в соответствии с действующими тарифами Компании.

8.3. Стоимость работ

Стоимость работ по техническому обслуживанию рассчитывается на основании тарифов Компании, действующих на момент получения запроса.

Дополнительно к установленным тарифам применяются следующие мультипликаторы:

Условия	**Мультипликатор**
Работа в выходной день	Удвоение тарифа
Работа сверх 8 часового рабочего дня	Удвоение тарифа за каждый час превышения
Позднее уведомление о начале работ (<5 дней до начала)	Удвоение тарифа

В случае наступления совокупности событий, мультипликаторы перемножаются.

По запросу клиента отдел сервиса Компании предоставляет расчет стоимости запрошенных услуг.

8.3. Ограничения по выполнению заявок

Возможность работы в выходной день или сверхурочно должна быть заблаговременно, письменно согласована между клиентом и отделом сервиса Компании.

Компания оставляет за собой право отказать в выполнении работ сверх нормативов, определяемых режимом работы сотрудников и установленным регламентом подачи заявок.

8.4. Отчетная документация

По результатам выполнения работ по техническому обслуживанию Компания предоставляет подписанные табель рабочего времени и акт выполненных работ, включающий перечень выполненных работ, рекомендации по эксплуатации, перечень замененных компонентов, результаты ремонта\ диагностики\тестирования.

Отчетная документация считается принятой, если Заказчик не направил мотивированные замечания в течение 3 рабочих дней с момента ее получения.

9. Заключительные положения

Настоящая политика применяется ко всем операциям Компании, относящимся к техническому обслуживанию, и подлежит регулярному пересмотру с учетом развития технологий, требований рынка и накопленного опыта эксплуатации.