

ДОКУМЕНТ 5

РЕГЛАМЕНТ ПРИЕМА И ОБРАБОТКИ ТЕХНИЧЕСКИХ МАТЕРИАЛОВ

ECU Studio**Система внутренних нормативных документов****Регламент приема и обработки технических материалов**

Версия 1.0

Статус: Действует

Дата вступления в силу: с момента публикации на сайте

1. Назначение регламента

1.1. Настоящий Регламент определяет порядок приема, проверки, использования, хранения и удаления технических материалов, передаваемых пользователями и заказчиками ECU Studio.

1.2. Регламент применяется к BIN-файлам, диагностическим логам, фотографиям, скриншотам, отчетам диагностических программ, описаниям неисправностей, VIN, сведениям о транспортном средстве, ECU, двигателе, версии программного обеспечения и иным материалам, связанным с инженерной задачей.

1.3. Регламент является внутренним нормативным документом ECU Studio и применяется совместно с Политикой обработки персональных данных, Пользовательским соглашением сайта и Условиями оказания инженерных услуг.

2. Принципы работы с материалами

2.1. ECU Studio принимает технические материалы только для целей инженерного анализа, диагностики, проверки, калибровки, подготовки рекомендаций и подтверждения выполненных работ.

2.2. ECU Studio не использует технические материалы заказчика для публикации, передачи третьим лицам или демонстрации без обезличивания либо отдельного согласия заказчика.

2.3. Обработка технических материалов строится на принципах:

- целевого использования;
- минимизации данных;
- ограничения доступа;
- сохранения инженерной целостности исходных материалов;
- фиксации существенных обстоятельств задачи;
- отделения рабочих материалов от публичных материалов.

3. Прием материалов

3.1. Материалы могут приниматься через сайт, Telegram, электронную почту, файловые хранилища, личную передачу или иной согласованный канал.

3.2. При передаче материалов заказчик обязан указать техническую задачу и известные исходные данные.

3.3. ECU Studio вправе запросить уточнения, если материалы не позволяют определить:

- транспортное средство;
- блок управления;
- версию программного обеспечения;
- характер неисправности;
- источник файла;
- способ чтения файла;
- условия возникновения проблемы;
- наличие предыдущих вмешательств.

3.4. ECU Studio вправе не принимать к работе материалы, если они повреждены, неполны, не соответствуют заявленному блоку, содержат признаки подмены либо не позволяют выполнить инженерный анализ.

4. Проверка материалов

4.1. После получения материалов ECU Studio может выполнить предварительную проверку:

- читаемости файла;
- соответствия заявленной задаче;
- наличия идентификаторов;
- состава диагностических данных;
- признаков повреждения;
- признаков предыдущего вмешательства;
- достаточности данных для анализа.

4.2. Предварительная проверка не является полным инженерным заключением, если стороны отдельно не согласовали выполнение платной проверки.

4.3. Если в материалах выявлены противоречия, ECU Studio вправе приостановить работу до получения пояснений от заказчика.

5. Работа с VIN-файлами

5.1. VIN-файл рассматривается ECU Studio как технический материал, требующий осторожной обработки и проверки.

5.2. Заказчик обязан сохранить у себя резервную копию исходного файла до передачи его ECU Studio.

5.3. ECU Studio не несет ответственности за отсутствие у заказчика резервной копии, если иное не согласовано отдельно.

5.4. При работе с VIN-файлом ECU Studio может выполнять:

- идентификацию файла;
- сравнение с исходной или эталонной версией;
- анализ калибровок;
- проверку изменений;
- проверку ограничителей;
- проверку диагностических областей;
- подготовку корректировок в рамках согласованной задачи.

5.5. ECU Studio не гарантирует корректность файла, если он был считан с ошибками, изменен третьими лицами, поврежден, получен с неисправного блока или не соответствует заявленному транспортному средству.

6. Работа с диагностическими логами и отчетами

6.1. Диагностические логи и отчеты программ используются для анализа фактического состояния транспортного средства, ошибок, параметров, условий возникновения неисправности и связи с программным обеспечением.

6.2. Заказчик обязан по возможности передавать логи в исходном виде без редактирования.

6.3. ECU Studio вправе учитывать ограничения диагностических программ, адаптеров, качества соединения, неполноты параметров и ошибок записи логов.

6.4. Выводы по логам не являются окончательным заключением о состоянии всех систем транспортного средства, если не проводилась комплексная диагностика.

7. Работа с фотографиями и скриншотами

7.1. Фотографии и скриншоты используются для подтверждения идентификаторов, ошибок, состояния разъемов, блоков, проводки, диагностических экранов и иных технических обстоятельств.

7.2. Перед передачей фотографий заказчик обязан по возможности исключить из кадра лишние персональные данные, документы, лица людей, адреса и сведения, не относящиеся к технической задаче.

7.3. ECU Studio не публикует фотографии и скриншоты без обезличивания либо отдельного согласия заказчика.

8. Хранение материалов

8.1. Технические материалы хранятся в рабочих каталогах ECU Studio с ограниченным доступом.

8.2. Срок хранения материалов определяется Политикой обработки персональных данных и характером задачи.

8.3. По общему правилу технические материалы могут храниться до двенадцати месяцев после завершения работ или последнего взаимодействия, если более длительное хранение не требуется для подтверждения выполненных работ, рассмотрения претензии или защиты прав ECU Studio.

8.4. ECU Studio вправе хранить обезличенные инженерные выводы и технические заметки без персональных данных и идентификаторов транспортного средства.

9. Удаление материалов

9.1. Материалы удаляются после достижения целей обработки, истечения срока хранения либо по обоснованному требованию пользователя, если отсутствуют законные основания для дальнейшего хранения.

9.2. ECU Studio вправе отказать в немедленном удалении материалов в части, необходимой для:

- исполнения закона;
- подтверждения выполненных работ;
- рассмотрения претензии;
- защиты прав и законных интересов ECU Studio;
- урегулирования спора.

9.3. Удаление может включать удаление файлов, очистку рабочих каталогов, обезличивание записей и исключение идентифицирующих сведений из внутренних заметок.

10. Обезличивание

10.1. Перед использованием технического материала в демонстрационных, аналитических, обучающих или справочных целях ECU Studio удаляет или скрывает:

- имя заказчика;
- телефон;
- Telegram;
- VIN;
- государственные регистрационные номера;
- серийные номера, если они позволяют идентифицировать конкретное обращение;
- номера заказов, договоров и иных документов;
- иные сведения, позволяющие определить заказчика или транспортное средство.

10.2. Обезличенный материал может использоваться для развития инженерной базы ECU Studio, подготовки статей, справочных материалов, внутренних проверок и анализа типовых неисправностей.

11. Ограничение доступа

11.1. Доступ к техническим материалам имеет только ECU Studio и лица, привлеченные к выполнению конкретной задачи при наличии необходимости и соблюдении конфиденциальности.

11.2. Передача материалов третьим лицам допускается только при наличии согласия заказчика, необходимости исполнения задачи, требования закона либо необходимости защиты прав ECU Studio.

12. Ответственность заказчика

- 12.1. Заказчик отвечает за законность происхождения передаваемых материалов.
- 12.2. Заказчик отвечает за достоверность описания проблемы, сведений о транспортном средстве, составе оборудования, предыдущих вмешательствах и условиях эксплуатации.
- 12.3. Если заказчик передал неполные или недостоверные материалы, ECU Studio не отвечает за ограниченность или неточность результата, вызванную такими обстоятельствами.

13. Заключительные положения

- 13.1. Настоящий Регламент вступает в силу с момента публикации на сайте.
- 13.2. ECU Studio вправе изменять Регламент при изменении процессов, состава услуг, законодательства или используемых технических средств.
- 13.3. Новая редакция Регламента применяется с момента публикации на сайте, если в ней не указано иное.

ECU Studio
Житников Иван Викторович
ИНН 272052070651