# ПРОЕКТ ДОГОВОРА

г. Оренбург «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2014 г.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_именуемый в дальнейшем «Заказчик», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_действующей на основании\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с одной стороны,\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемый в дальнейшем «Исполнитель», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны, вместе именуемые «Стороны».

Принимая во внимание, что в соответствии с Протоколом подведения итогов участия заявок в запросе предложений № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2014 г. Исполнитель стал победителем (подал единственную заявку) запроса предложений, Стороны заключили настоящий Договор (далее Договор) о нижеследующем:

**1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

* 1. Исполнитель оказывает, а Заказчик оплачивает услуги по FLM и SLM банкоматов (далее - Оборудование) Заказчика, а так же разовым работам указанных в Приложении №11 в соответствии с положениями и условиями, указанными в Приложении №1, Приложении №2, Приложение №3, Приложение №9, Приложение №10 настоящего Договора.
  2. Договор определяет общие взаимоотношения Сторон, их права и обязанности, связанные с предоставлением и получением услуг по FLM и SLM, расценки на FLM и SLM, количественный состав Оборудования, сроки начала предоставления услуг по FLM и SLM по каждой единице Оборудования.

**2. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

* 1. «Информационно-платежные терминалы» - программно-технический комплекс, предназначенный для приема наличных средств и проведения операций по банковским картам, обслуживаемым Банком.
  2. «Транзакционный Терминал Самообслуживания» - программно-аппаратный комплекс, предназначенный для продажи проездных документов (билетов на бланках строгой отчетности) на поезда дальнего следования с использованием микропроцессорных карт и карт с магнитной полосой, а также для получения ранее заказанных и оплаченных через сеть Интернет билетов
  3. «Банкомат» - программно-технический комплекс, предназначенный для выдачи и приема наличных средств и проведения операций по банковским картам, обслуживаемым Банком.
  4. «FLM» - комплекс мероприятий, указанных в Приложении №1 и выполняемых Исполнителем на Оборудовании Заказчика, направленный на поддержание Оборудования в работоспособном состоянии, производимый с помощью минимальных средств диагностики и без использования запасных частей, а также работы по замене расходных материалов.
  5. «SLM» - комплекс мероприятий, указанных в Приложении №1 и выполняемых Исполнителем на Оборудовании Заказчика, направленный на поддержание Оборудования в работоспособном состоянии, производимый с заменой запасных.
  6. «Деталь» - любой аппаратный компонент или элемент Оборудования, системный компонент или усовершенствование, идентифицируемые как подлежащие индивидуальной замене в соответствии с инструкциями Исполнителя или Производителя для осуществления обслуживания на месте установки. Исключением являются:

- дополнительные коммуникационные комплектующие, которые не влияют на тестирование Оборудования в режиме "OFF-LINE";

- расходные материалы (картриджи и бумага для принтеров);

* 1. «Работоспособное состояние Оборудования» - состояние Оборудования и его частей, прошедшего (-их) все необходимые тесты Производителя Оборудования.
  2. «Время реагирования на заявку» - начинается с момента получения запроса (заявки) от Заказчика, заканчивается приведением Оборудования Заказчика в работоспособное состояние и включает в себя: время выезда и время прибытия сервис-инженера к Заказчику, время устранения неисправности.
  3. «Время выезда» - время, в течение которого будет осуществлен выезд сервис-инженера Исполнителя к Заказчику. В случае наличия причин, препятствующих немедленному принятию инженера Заказчиком (например, нахождение Оборудования Заказчика на территории сторонних организаций, невозможности принятия сервис-инженера Заказчиком) время реагирования на заявку увеличивается на время, которое требуется сторонней организации или Заказчику на устранение этих причин.
  4. «Время устранения неисправности» - время, в течение которого сервис-инженером Исполнителя производится устранение неисправности и которое отсчитывается с момента прибытия сервис-инженера, совместно с представителем Заказчика, к месту проведения работ.
  5. «Коммерческая тайна» (далее - КТ) - конфиденциальность информации, позволяющая ее обладателю при существующих или возможных обстоятельствах увеличивать доходы, избежать неоправданных расходов, сохранить положение на рынке товаров, работ, услуг или получить иную коммерческую выгоду.

**3. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА**

* 1. Настоящий договор вступает в силу с даты его подписания обеими сторонами и действует в течение 12 месяцев.
  2. Датой начала оказания услуг по FLM и SLM Оборудования Заказчика считается дата, указанная в Спецификации Оборудования (Приложение № 11).
  3. Договор может быть расторгнут в любое время по соглашению Сторон.
  4. Договор может быть расторгнут в одностороннем порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации до истечения срока его действия в случае невыполнения одной из Сторон договорных обязательств с письменным предупреждением другой стороны, за 30 (Тридцать) дней до предполагаемой даты расторжения Договора.
  5. При расторжении настоящего договора Стороны должны произвести взаиморасчеты по всем своим обязательствам.

**4. ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ**

* 1. Начиная с даты начала обслуживания Оборудования, Исполнитель обязан предоставить в течение срока действия настоящего Договора, услуги по FLM и SLM Оборудования в соответствии с Перечнем услуг по FLM и SLM Оборудования и разовых работ, осуществляемых Исполнителем по Договору (Приложение № 1).
  2. Оказывать услуги по FLM SLM Оборудования Заказчика в установленные сроки, в соответствии с условиями, указанными в Приложении № 1 настоящего Договора, при условии организации Заказчиком должного и своевременного доступа к Оборудованию.
  3. Назначить из числа своих специалистов ответственного для постоянной связи с Заказчиком.
  4. Вести журналы учета приема заявок на ремонты Оборудования, поставки запасных частей (деталей), в которых регистрируются местонахождение Оборудования, дата и время вызова, характер неисправности, наименование и код производителя запасной части (детали), при заявке Заказчиком запасных частей, фамилия сотрудника, передавшего и принявшего Заявку.
  5. Осуществлять прием Заявок на проведение ремонтных работ либо по факсу , либо по электронной почте, либо на WEB-ресурсе ежедневно с по местному времени, включая праздничные и выходные дни.
  6. Осуществлять консультации специалистов Заказчика по телефону и электронной почте.
  7. Обеспечить сохранность оборудования в момент обслуживания.
  8. Обеспечить неразглашение сведений, составляющих коммерческую тайну Заказчика, ставших известными Исполнителю при выполнении им своих обязательств по данному Договору.
  9. Выполнять требования по обеспечению безопасности информационных технологий, предусмотренных Заказчиком.
  10. Предоставлять Заказчику список сотрудников, осуществляющих FLM и SLM Оборудования.

**5. ОБЯЗАННОСТИ ЗАКАЗЧИКА**

* 1. Соблюдать условия эксплуатации Оборудования, в соответствии с технической документацией Производителя Оборудования.
  2. Обеспечить беспрепятственный доступ специалистов Исполнителя к обслуживаемому Оборудованию.
  3. Обеспечить своевременное выведение Оборудования из производственного процесса для выполнения на нем работ, таким образом, чтобы представитель Исполнителя приступил к работам не позднее одного часа после прибытия в подразделение Заказчика.
  4. Предоставить представителю Исполнителя необходимые ключи от Оборудования и ТМ-ключ для снятия/постановки Оборудования на охранную сигнализацию, на время работы с Оборудованием по журналу приема-передачи ключей в филиалах Заказчика, которые сопровождают данное Оборудование.
  5. Принимать все необходимые меры предосторожности с целью обеспечения безопасности и сохранения здоровья сотрудников Исполнителя на месте установки Оборудования.
  6. Передавать по факсу или электронной почте Заявки на проведение ремонтных работ, которые должны быть составлены в письменном виде в форме, приведенной в Приложении № 6 с указанием заводского серийного номера единицы Оборудования, адреса установки, возможной причиной неисправности и подписаны ответственным сотрудником Заказчика.
  7. Осуществлять приемку выполненных Исполнителем разовых работ по замене неисправных блоков, узлов Оборудования, о чем подписывается Акт выполненных работ, по форме, указанной в Приложении № 7.
  8. Своевременно оплачивать счета Исполнителя в рамках настоящего договора.

**6. ОБОРУДОВАНИЕ, ПОПАДАЮЩЕЕ ПОД ДЕЙСТВИЕ ДОГОВОРА**

6.1. Номенклатура, количество, серийные номера, местонахождение, вариант обслуживания, время восстановления работоспособности, стоимость обслуживания каждой единицы Оборудования указаны в Приложении № 11.

**7. МЕСТОНАХОЖДЕНИЕ ОБОРУДОВАНИЯ**

7.1. При перемещении Оборудования вносятся изменения в Спецификацию Оборудования (Приложение № 11), являющуюся неотъемлемой частью настоящего Договора. В период действия Договора может действовать только одна Спецификация, каждая последующая Спецификация после подписания обеими сторонами автоматически отменяет действие предыдущей. Во вновь вводимой в действие Спецификации должны быть указаны реквизиты отменяемой Спецификации.

**8. ПОСТАНОВКА ОБОРУДОВАНИЯ НА FLM и SLM**

* 1. Постановка/снятие Оборудования на/с FLM и SLM и любые изменения, касающиеся местонахождения, уровня обслуживания, вида обслуживания Оборудования производятся на основании подписанной Сторонами Спецификации (Приложение № 11).
  2. Подписанная Сторонами Спецификация является неотъемлемой частью настоящего Договора и служит основанием для взаиморасчетов Сторон. Ни одна из сторон не имеет права в одностороннем порядке изменить или отменить подписанную Спецификацию.
  3. В период действия Договора может действовать только одна Спецификация, каждая последующая Спецификация после подписания Сторонами автоматически отменяет действие предыдущей. Во вновь вводимой в действие Спецификации должны быть указаны реквизиты отменяемой Спецификации.
  4. Спецификация составляется в 2 (двух) экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу. Один - Исполнителю, один - Заказчику.
  5. Указанное в спецификации Оборудование признается Сторонами исправным.
  6. Оформление спецификации происходит в следующем порядке:
     1. Заказчик направляет Исполнителю на утверждение в письменном виде (возможно с помощью факсимильной связи или отсканированным документом по e-mail) проект Спецификации оформленной в соответствии с Приложением № 11.
     2. Исполнитель в течение трех рабочих дней рассматривает представленный проект Спецификации и либо предоставляет письменный мотивированный отказ в приеме Оборудования на обслуживание, либо согласовывает и подписывает Спецификацию. Спецификация должна быть подписана полномочным представителем Исполнителя.
     3. Подписанная со стороны Исполнителя Спецификация направляется Заказчику на утверждение. В течение 5 (пяти) рабочих дней указанная Спецификация подписывается полномочным представителем Заказчика.

8.7. Принимаемое на FLM и SLM Оборудование, указанное в Приложении № 11, признается Сторонами исправным.

**9. СТОИМОСТЬ FLM и SLM**

* 1. Стоимость обслуживания Оборудования определяется на основании расценок Исполнителя (Приложение № 2). Расчетным периодом является календарный месяц.
  2. Стоимость обслуживания, при нахождении Оборудования Заказчика на неполный календарный месяц, определяются как:

S = Т / М \* К,

где S - сумма, подлежащая уплате за неполный расчетный месяц, выраженная в рублях; Т - стоимость обслуживания единицы Оборудования в месяц; М - количество календарных дней в расчетном месяце;

К - количество календарных дней нахождения Оборудования на обслуживании в расчетном месяце.

* 1. Командировочные расходы, связанные с расходами на проезд к месту установки Оборудования и проживание, включены в стоимость обслуживания.
  2. Расценки на услуги по обслуживания Оборудования Заказчика установлены в рублях Российской Федерации и могут быть изменены только по взаимному согласию сторон, оформленному в письменном виде.

**10. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ ЗА УСЛУГИ И ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ**

* 1. В течение срока действия настоящего Договора представитель Исполнителя по окончании месяца, не позднее 5-го числа месяца, следующего за отчетным месяцем, предоставляет для подписания Акт о выполнении обслуживания за расчетный период (Приложение № 5) в двух экземплярах. Отсутствие неисправностей в обслуживаемом Оборудовании в течение этого периода не может служить основанием для отказа в подписании Актов о выполнении обслуживания за расчетный период. При наличии претензий к Исполнителю, они указываются в Акте о выполнении обслуживания за расчетный период. Акты о выполнении обслуживания за расчетный период подписываются Сторонами в течение 3 рабочих дней с момента получения их Заказчиком.
  2. Оплата за услуги FLM и SLM осуществляется Заказчиком ежемесячно в соответствии с подписанной Спецификацией (Приложение № 11), на основании счета и Акта о выполнении FLM и SLM за расчетный период (Приложения № 5), не позднее 5 рабочих дней с момента подписания Акта о выполнении FLM и SLM за расчетный период.
  3. Исполнитель предоставляет счет-фактуру Заказчику в порядке и сроки, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

**11. УСЛОВИЯ ЗАМЕНЫ НЕИСПРАВНЫХ ДЕТАЛЕЙ**

* 1. В обязанности Исполнителя при FLM и SLM входит предоставление запасных частей для замены деталей Оборудования вышедших из строя и выполнение работ по их замене.
  2. Необходимые для замены запчасти при FLM и SLM поставляются без отдельной оплаты в рамках настоящего договора. Запчасти, предоставляемые для замены узлов вышедших из строя, являются полностью работоспособными изделиями.
  3. При замене вышедших из строя деталей при FLM и SLM Исполнитель обязан использовать только сертифицированные производителем запасные части. Замененные части не должны ухудшать функциональные или эксплуатационные характеристики Оборудования или его элементов.
  4. В перечень работ указанных в Приложении №1 не входит восстановление работоспособности Оборудования в том случае, если Оборудование приведено в неработоспособное состояние в результате перечисленных ниже причин:

- несоответствие действий персонала Заказчика инструкциям по эксплуатации Оборудования, а также руководства по подготовке условий для установки, поставленным в комплекте с Оборудованием;

- невыполнение Заказчиком п.5.1, п. 5.5. настоящего Договора;

- нанесения повреждений Оборудованию противоправными действиями третьих лиц;

- пожар, протечки систем водоснабжения и другие стихийные бедствия;

- попадание внутрь Оборудования посторонних предметов и жидкостей;

- нанесение Оборудованию механических повреждений;

- использование расходных материалов, несоответствующих техническим требованиям эксплуатации Оборудования;

- работы по вскрытию замка сейфа, если реальный код замка не совпал с заявленным Заказчиком кодом, если переговоры Сторон по установлению этого кода не дали результатов:

- установка представителями Заказчика или по их поручению любого дополнительного Оборудования без письменного согласования с фирмой-поставщиком или Исполнителем.

* 1. Для неработоспособного Оборудования, вышедшего из строя вследствие причин, указанных в п.11.4., Исполнителем совместно с Заказчиком проводится техническая экспертиза, по результатам которой составляется Акт технического осмотра (Приложение № 8).
  2. В случае несогласия с мнением специалистов Исполнителя, Заказчик вправе пригласить за свой счет независимых экспертов, заключение которых будет считаться обязательным для выполнения обеими Сторонами.
  3. Проведение ремонтно-восстановительных работ (РВР) по восстановлению работоспособности Оборудования, вышедшего из строя вследствие причин, указанных в пункте 11.4, согласовывается с Заказчиком по срокам, стоимости этих работ и заменяемым комплектующим. Стоимость работ исчисляется исходя из тарифа ( ) рублей за час работы (времени устранения неисправности), включая НДС 18%. Оплата РВР производится Заказчиком по факту выполненных работ, в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты подписания Акта выполненных работ (Приложение №7) на основании счета, выставленного Исполнителем.
  4. В случае отказа Заказчика от восстановления работоспособности Оборудования, вышедшего из строя вследствие причин, указанных в.11.4, ввиду нецелесообразности его восстановления, или по другим причинам, отказ оформляется в письменном виде, и данное Оборудование снимается с SLM.
  5. Неисправные детали либо элементы, снятые с Оборудования при выполнении работ специалистами Заказчика или Исполнителя на месте установки Оборудования Заказчика, в соответствии с настоящим Договором, переходят в собственность Исполнителя. Исключение составляют детали, заменяемые согласно п. 11.4. детали и элементы, которые были установлены взамен вышедших из строя деталей и элементов, переходят в собственность Заказчика с момента подписания соответствующего Акта выполненных работ.
  6. В случае, если заменяются запчасти, содержащие конфиденциальную информацию Заказчика, а именно, жесткие диски (винчестеры) компьютеров, по требованию Заказчика данные запчасти могут оставаться в собственности Заказчика.
  7. По требованию Заказчика Исполнитель выполняет дополнительное профилактическое обслуживание. Разовая стоимость выполнения профилактического обслуживания для одной единицы Оборудования составляет ( ) рублей, включая НДС 18%. Оплата за выполнение профилактических работ производится после их выполнения, отраженного в Акте выполненных работ, и на основании счета, выставленного Исполнителем.

**12. ОБЕСПЕЧЕНИЕ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ ДАННЫХ**

Стороны обязуются:

* 1. Не передавать третьим лицам и организациям и не раскрывать публично без согласия партнера сведения, являющиеся результатом совместной деятельности.
  2. Не разглашать сведения, составляющие коммерческую тайну партнера, ставшие известными в ходе выполнения совместных работ (сотрудничества) или оказания банковских услуг.
  3. Обеспечивать доступ и работу со сведениями, составляющими коммерческую тайну партнера, в соответствии с требованиями внутренних Положений (Инструкций) по защите КТ, действующих у всех сторон Договора на момент осуществления совместной деятельности.
  4. В случае возникновения у какой-либо из сторон обоснованных сомнений в том, что партнером должным образом выполняются обязательства по защите конфиденциальности сведений, эта сторона вправе потребовать устранения нарушений и принять разумные меры по защите своих интересов.

**13. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

* 1. За невыполнение сроков восстановления Оборудования по SLM, указанных в Приложении № 1 к настоящему Договору, Исполнитель уплачивает Заказчику пеню в размере 1% (включая НДС 18%) от месячной стоимости обслуживания Оборудования за каждый рабочий день (8 рабочих часов) сверхнормативного простоя Оборудования.
  2. За невыполнение сроков устранения инцидента Оборудования по FLM, указанных в Приложении № 1 к настоящему Договору, Исполнитель уплачивает Заказчику пеню в размере 0,1% (включая НДС) от месячной стоимости обслуживания Оборудования за каждый час сверхнормативного простоя Оборудования.
  3. За нарушение сроков, указанных в пунктах 10.2, 11.7, 11.11 настоящего договора Заказчик уплачивает Исполнителю пеню в размере 0,1% (включая НДС 18%) от суммы просроченного платежа за каждый рабочий день просрочки, но не более 10% от суммы просроченного платежа (включая НДС 18%).
  4. За вызов представителей Исполнителя по ложной Заявке или для ремонта заведомо исправного Оборудования Заказчик уплачивает Исполнителю штраф в размере ( ) рублей, включая НДС 18% .
  5. За нарушение сроков, указанных в п.5.2 Заказчик уплачивает Исполнителю штраф в размере ( ) рублей, включая НДС 18%.
  6. Срок уплаты штрафных санкций по настоящему договору составляет 10 рабочих дней с момента предъявления соответствующего требования либо, по согласию сторон, штрафные санкции могут быть учтены Сторонами при проведении очередных расчетов по настоящему Договору и отражены в Акте выполнения FLM и SLM за расчетный период (Приложение № 5).
  7. Оплата штрафных санкций не освобождает Стороны от выполнения своих обязательств по настоящему Договору.
  8. За неисполнение других обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность согласно действующего законодательства Российской Федерации.
  9. В случае прекращения деятельности одной из сторон настоящего договора, ответственность за его исполнение переходит к правопреемнику соответствующей стороны.
  10. Исполнитель вправе снять с обслуживания Оборудование, в отношении которого Заказчиком были нарушены договорные обязательства, о чем должно быть сообщено Заказчику письменно.

**14. ФОРС-МАЖОР**

* 1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если оно явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, а именно: наводнения, пожара, землетрясения, обвала и др., войны, военных действий, блокады, актов органов власти и управления (запрещения экспорта, импорта), эпидемий, забастовок и прочих неуправляемых обстоятельств, если эти обстоятельства непосредственно нарушают исполнение настоящего Договора.
  2. Документ из соответствующего компетентного органа или организации Российской Федерации, будет являться достаточным доказательством возникновения и прекращения указанных выше обстоятельств.
  3. Сторона, для которой создалась невозможность исполнения обязательств по настоящему Договору, обязана немедленно известить другую сторону о наступлении и окончании вышеуказанных обстоятельств, но в любом случае не позднее 10 (Десять) рабочих дней с момента их начала или окончания. Не уведомление или несвоевременное уведомление о возникновении форс-мажорной ситуации лишает нарушившую сторону права на освобождение от договорных обязательств в силу сложившейся ситуации. Обе стороны обязаны сообщить друг другу о возникновении таких обстоятельств заказной почтой или курьером.
  4. Если указанные обязательства продолжаются более 3-х месяцев, каждая из сторон имеет право расторгнуть данный Договор путем заключения Дополнительного соглашения о расторжении настоящего Договора, в котором определяется порядок проведения взаиморасчетов.

**15. АРБИТРАЖ**

* 1. При возникновении между Заказчиком и Исполнителем споров и разногласий по исполнению условий настоящего Договора, Стороны примут все меры к их разрешению путем переговоров.
  2. Если стороны не смогут достигнуть соглашения путем переговоров, то такие споры и разногласия подлежат разрешению в Арбитражном суде Оренбургской области.

**16. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

* 1. Для оказания услуг по FLM и SLM Исполнитель имеет право привлекать сторонние организации. В этом случае исполнитель несет ответственность перед Заказчиком за выполнение сторонними организациями условий настоящего договора.
  2. Договор составлен в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, один экземпляр для Исполнителя, один экземпляр для Заказчика. Все изменения и дополнения к настоящему Договору имеют силу, если они составлены в письменной форме и подписаны полномочными представителями Сторон.

**17. ПРИЛОЖЕНИЯ**

Все Приложения к настоящему Договору являются его неотъемлемой частью.

Приложение №1 Перечень услуг по FLM и SLM Оборудования и разовым работам.

Приложение №2 Стоимость обслуживания Оборудования.

Приложение №3. Сроки предоставления услуг.

Приложение №4 Спецификация запасных частей.

Приложение №5 Акт выполнения SLM и FLM за расчетный период.

Приложение №6 Заявка на проведение ремонтных работ.

Приложение № 7 Акт выполненных работ

Приложение №8 Акт технического осмотра Оборудования.

Приложение №9 Порядок проведения профилактических работ

Приложение №10 Порядок выполнения разовых работ.

Приложение №11 Спецификация Оборудования.

**18. АДРЕСА И БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ СТОРОН**

**Приложение №1**

**Перечень услуг по FLM и SLM Оборудования и разовым работам.**

1. Абонентское сервисное обслуживание:

1.1. FLM (First Line Maintenance)

- первичная диагностика АТМ с использованием возможностей стандартного ПО установленного на АТМ;

- устранение неисправностей не требующих ремонта/замены запасных частей, в т.ч. устранение мелких неполадок (выемка шпуль от бумаги, застрявших карт и т.д.);

- сброс ошибок, перезагрузка АТМ;

- проверка электропитания АТМ, заземления;

- снятие и передача Заказчику лог-файлов;

- устранение замятий в трактах чекового и журнального принтеров;

- восстановление электрического соединения устройства с сетью, решение проблем с подключением в точке установки;

- восстановление параметров и настроек ПО с целью восстановления работоспособности;

- прочие разовые работы, совмещенные с перечисленными выше заявками, занимающие не более часа (например активация / деактивация функции jitter, замена экранных форм и т. п.);

- восстановление кабельного соединения банкомата, компонентов коммуникационного оборудования;

- восстановление работоспособности коммуникационного оборудования (перезагрузка, подключение специализированного оборудования для удаленной диагностики специалистами Заказчика («удаленной консоли»)). Удаленные консоли предоставляются Заказчиком;

- замена расходных материалов в Оборудования (бумага чековых и журнальных принтеров, картриджей для матричных принтеров). Расходные материалы предоставляются Заказчиком;

- извлечение магнитных или чиповых карт из устройства считывания карт и сброс карты в бокс задержанных карт Оборудования, в случаях, не приведших к выходу Оборудования из строя;

- сброс ошибок, снятие логов, тестирование и инициализация нового оборудования на банкоматах NCR нового поколения.

1.2. SLM (Second Line Maintenance)

- диагностика АТМ;

- бесплатная регулировка или замена вышедших из строя запасных частей, включая стоимость запасных частей (оригинальные запчасти поставляются с собственных складов);

- переустановка и настройка ПО в целях восстановления работоспособности банкомата;

- бесплатные профилактические работы, в зависимости от количества транзакций, но не менее одного раза в год, выполняемые в соответствии с Приложением №9 к Договору;

- технические консультации в режиме «горячая линия»;

- при наступлении внесервисных случаев работы по замене вышедших из строя запчастей;

- монтаж и настройка дополнительного оборудования за дополнительную плату;

- проведение технической экспертизы и оценки стоимости восстановления Оборудования при наступлении внесервисных случаев или по Заявке Заказчика с предоставлением Акта выполненных работ, Акта технического осмотра Оборудования (составленных соответственно по формам Приложения №7 и Приложения №8 к Договору);

- поставка вышедших из строя запасных частей;

- сброс ошибок, снятие логов, тестирование и инициализация нового оборудования на банкоматах NCR нового поколения.

2. Разовые работы:

- Замена дополнительного оборудования, включая источники бесперебойного питания, видеозаписывающие устройства, коммуникационное оборудование;

- Конфигурирование, проверка настроек программного обеспечения(и их перенастройка) АТМ и дополнительно подключенных устройств (в соответствии с инструкцией Заказчика), инсталляция ПО/ДПО, активация или деактивация функции Jitter, замена экранных форм, активация деактивация электронного журнала и т.п.;

- Подключение Оборудования к процессингу (параметризация Оборудования, установка и подключение коммуникационного оборудования, проверка работоспособности и т.п.);

- Проверка места установки на соответствие  требованиям производителя Оборудования как первичное (без Оборудования), так и вторичное (в процессе эксплуатации Оборудования) и предоставление отчета обследования Заказчику;

- Проведение технической экспертизы Оборудования, не стоящих на Обслуживании, по Заявке Заказчика с предоставлением Акта выполненных работ, Акта технического осмотра Оборудования (составленных соответственно по формам Приложения №7 и Приложения №8 к Договору);

- Работы по восстановлению работоспособности Оборудования при наступлении Внесервисных случаев (для Оборудования, стоящего на Обслуживании, работы проводятся в рамках SLM). Стоимость используемых запчастей рассчитывается исходя из актуальных прайс-листов Исполнителя с учетом скидки 5%.

**Приложение № 2**

**Стоимость обслуживания Оборудования.**

|  |  |
| --- | --- |
| Услуги/работы | Стоимость, рублей в год, с НДС |
| Абонентское сервисное обслуживание | |
| FLM (cash-out) |  |
| FLM (cash-in) |  |
| SLM (cash-out) |  |
| SLM (cash-in) |  |
| FLM+SLM (cash-out) |  |
| FLM+SLM (cash-in) |  |
| Разовые работы | |
| Работы по восстановлению работоспособности Оборудования, стоящего на Обслуживании, при наступлении внесервисных случаев | Включено в стоимость SLM |
| Прочие разовые работы, перечисленные в Приложении №1 к Договору | руб/час |

**Приложение № 3**

**Сроки предоставления услуг**

1. Регистрация заявок осуществляется ежедневно круглосуточно.

2. Стандартный режим обслуживания Оборудования (режим 5\*8)- по рабочим дням с понедельника до пятницы с 09.00 до 18.00 часов местного времени.

3. Прибытие специалиста к месту установки оборудования в пределах:

- г. Оренбург в течение не более 1 часа с момента поступления заявки от Заказчика (при условии отсутствия двух и более одновременно вышедших из строя устройств, в этом случае устранение неисправностей осуществляется по мере поступления заявок). Заказчик имеет право изменить порядок устранения неисправности, о чем письменно уведомляет Исполнителя.

- Оренбургская область не более 24 часов с момента поступления заявки от Заказчика (при условии отсутствия двух и более одновременно вышедших из строя устройств, в этом случае устранение неисправностей осуществляется по мере поступления заявок). Заказчик имеет право изменить порядок устранения неисправности, о чем письменно уведомляет Исполнителя.

Обслуживаемое Оборудование сгруппировано в зависимости от удаленности места установки Оборудования от городов нахождения сервисного центра Исполнителя, следующим образом:

|  |  |
| --- | --- |
| Территории обслуживания | Значение |
| 0 - 50 км | В пределах административных границ городов нахождения сервисных центров Исполнителя и при удалении Оборудования до 50 км от сервисного центра Исполнителя |
| 51 - 150 км | При удалении Оборудования от 51 км и до 150 км от сервисного центра Исполнителя |
| свыше 151 км | При удалении Оборудования свыше 151 км от сервисного центра Исполнителя |

Время восстановления работоспособности Оборудования в зависимости от территории обслуживания:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Услуга | Территория обслуживания | Время восстановления работоспособности оборудования |
| FLM | 0 - 50 км | 6 часов. |
| 51 - 150 км | 10 часов. |
| свыше 151 км | 12 часов. |
| SLM | 0 - 50 км | 6 часов. |
| 51 - 150 км | 10 часов. |
| свыше 151 км | 12 часов. |

4. В случае необходимости проведения отдельных работ по Оборудованию, в т. ч. ремонта, замены запасных частей и агрегатов и т. п. сроки простоя Оборудования оговариваются отдельно. При этом максимальное время простоя Оборудования не должно превышать:

- 1 (один) рабочий день с даты прибытия технического специалиста Исполнителя на Оборудование расположенное на территории г. Оренбург в случае, если для проведения работ необходимы запасные части, находящиеся на складе Исполнителя в г. Оренбург согласно Приложению №4;

- 2 (двух) рабочих дней с даты прибытия технического специалиста Исполнителя на Оборудование расположенное за пределами г. Оренбурга на территории Оренбургской области в случае, если для проведения работ необходимы запасные части, находящиеся на складе Исполнителя в г. Оренбург согласно Приложению №4

- 15 (пятнадцать) рабочих дней с даты прибытия технического специалиста Исполнителя в случае, если для проведения работ необходимы запасные части, отсутствующие на складе Исполнителя в г. Оренбург и не включенные в перечень по Приложению №4.

**Приложение № 4**

**Спецификация запасных частей.**

**Приложение № 5**

**Акт выполнения SLM и FLM за расчетный период.**

Настоящий Акт составлен в том, что Исполнитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, выполнил работы по обслуживанию Оборудования для Заказчика \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, в соответствии с Договором № \_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Модель** | **Серийный №** | **Адрес установки Оборудования** | **Режим обслуживания** | **Перечень работ и/или замененных узлов, модулей** | **Стоимость Обслуживания за расчетный период, руб. с НДС** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

Дополнительные работы:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Стоимость обслуживания составляет: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
| Должность, ФИО и подпись Исполнителя: | Должность, ФИО и подпись Заказчика: |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**Приложение № 6**

**Заявка на проведение ремонтных работ.**

**Договор №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_г.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Дата: | Тип обслуживания: |
| Заказчик: | | |
| ФИО контактного лица: | | |
| Контактный телефон: | | |
| Оборудование: | | |
| Группа изделий: | | Торговая марка: |
| Модель: | | Серийный номер: |
| Адрес установки: | | |
| Описание неисправности: | | |
|  | | |
|  | | |
|  | | |
|  | | |
| Требуемые действия: | | |
|  | | |
|  | | |
|  | | |
|  | | |
| Должность, ФИО и подпись Заказчика | | |

**Приложение № 7**

**Акт выполненных работ.**

**Договор №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_г.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № заявки: | Дата и час начала ремонта: | | |
| Тип обслуживания: | | | |
| Заказчик: | | | |
| ФИО контактного лица: | | | |
| Контактный телефон: | | | |
| Оборудование: | | | |
| Группа изделий: | | Торговая марка: | |
| Модель: | | Серийный номер: | |
| Адрес установки: | | | |
| Описание неисправности: | | | |
|  | | | |
|  | | | |
| Употребленные запасные части и материалы: | | | |
| Наименование детали | Серийный номер | | Количество, шт. |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
| Выполненные работы: | | | |
|  | | | |
|  | | | |
| ФИО лица, выполняющего работы: | | | |
| Дата и час завершения ремонта: | Проезд: | | Рабочее время (количество часов): |
| Должность, ФИО и подпись Исполнителя: | | Должность, ФИО и подпись Заказчика: | |

**Приложение № 8**

**Акт технического осмотра Оборудования.**

**Договор №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_г.**

|  |  |
| --- | --- |
| № | Дата: |
| Организация-владелец: | |
| ФИО контактного лица: | |
| Контактный телефон: | |
| Оборудование: | |
| Группа изделий: | Торговая марка: |
| Модель: | Серийный номер: |
| Адрес установки: | |
| Выявлены неисправности: | |
|  | |
|  | |
|  | |
| Неисправные узлы, модули: | |
| Наименование детали | Серийный номер |
|  |  |
|  |  |
| Заключение: | |
|  | |
|  | |
|  | |
|  | |
| Должность, ФИО и подпись Исполнителя | |

**Приложение № 9**

**Порядок проведения профилактических работ**

**Порядок проведения профилактических работ на банкоматах моделей Wincor Nixdorf (далее – банкоматы):**

1. Рекомендации перед началом проведения работ.

Перед началом работы необходимо:

- договориться о выгрузке банкомата (операционный день должен быть закрыт);

- убедиться в работоспособности банкомата;

- опросить представителей банка об возникавших ошибках и проблемах эксплуатации;

- обеспечить возможность осмотра и тестирования кассет;

- сохранить файл диагностики (support.z) статистики диспенсера и CCDM;

- поставить в известность обслуживающий персонал о времени, требуемом на проведение работ.

2. Рекомендации по окончании работ.

По окончании работ необходимо:

- привести банкомат в рабочее состояние и убедиться в работоспособности всех устройств;

- по возможности провести тестовые транзакции с участием представителей банка;

- повторить с представителями банка процедуры загрузки банкнот, замены расходных материалов.

3. Выполняемые работ**ы:**

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование узла | Необходимые действия |
| Картридер | Удалить пыль при помощи сжатого воздуха.  При помощи чистящей карточки и программы KDIAG произвести очистку магнитной головки и роликов привода.  Используя длинную чистящую полоску, очистить контакты чиповой станции и оптические датчики.  Проверить работоспособность картридера тестовой программой KDIAG. |
| Дисплей | Очистить поверхности защитного стекла и экрана монитора, используя антистатические салфетки.  Проверить надежность крепления разъемов. |
| ПИН-клавиатура, EPP,  софтклавиши | Проверить тестовой программой KDIAG функционирование всех клавиш ПИН-клавиатуры и софт-клавиши.  Проверить надежность крепления разъемов ПИН-клавиатуры, софт-клавиш и ЕРР. |
| Чековый и журнальный  принтеры | Удалить остатки бумаги и пыль при помощи сжатого воздуха.  Снять при помощи ветоши и технического спирта следы старой смазки.  Нанести новую силиконовую смазку тонким слоем на металлические трущиеся поверхности.  Проверить работоспособность, качество печати при помощи тестовой программы KDIAG и надежность крепления разъемов. |
| Диспенсер | Используя сжатый воздух, очистить все фотодатчики и призмы от пыли (используя схему расположения из сервисной документации).  При сильном загрязнении диспенсер необходимо очищать в разобранном виде.  Очистить ролики от грязи, используя чистящую жидкость.  Снять при помощи ветоши и технического спирта следы старой смазки.  Нанести новую силиконовую смазку тонким слоем на металлические трущиеся поверхности.  Используя жидкость PlatenClean протереть транспортные ремни.  При помощи программы KDIAG проверить состояние фотодатчиков и произвести процедуру их инициализации.  Проверить надежность крепления разъемов к плате контроллера и фотодатчикам.  Проверить надежность срабатывания датчика безопасности диспенсера.  После 5-ти лет эксплуатации батарея на плате контроллера должна быть заменена, при этом должна быть заново выполнена процедура создания ссылочных значений и инициализация датчиков. |
| Модуль приёма наличных (для моделей 21ХХ) | Используя сжатый воздух, очистить все фотодатчики и призмы от пыли (используя схему расположения из сервисной документации).  При сильном загрязнении модуль необходимо очищать в разобранном виде.  Очистить ролики от грязи, используя чистящую жидкость.  Снять при помощи ветоши и технического спирта следы старой смазки. Нанести новую силиконовую смазку тонким слоем на металлические трущиеся поверхности.  Используя жидкость PlatenClean протереть транспортные ремни.  При помощи программы KDIAG проверить состояние фотодатчиков и произвести процедуру их инициализации.  Проверить надежность крепления разъемов к плате контроллера и фотодатчикам.  Проверить надежность срабатывания датчика безопасности диспенсера.  После 5-ти лет эксплуатации батарея на плате контроллера должна быть заменена, при этом должна быть заново выполнена процедура создания ссылочных значений и инициализация датчиков. |
| Кассеты (если предоставлены клиентом) | Проверить вручную свободный ход механизма подачи банкнот, а также корректность установленного размера банкнот.  Удалить из кассет пыль и инородные предметы.  Проверить возможность беспрепятственного вставления кассет в диспенсер (обратить особое внимание на реджект-кассету).  При вытащенных кассетах произвести инициализацию датчиков давления купюр (команда DYTKAI программы KDIAG).  При помощи тестовой программы KDIAG произвести комплексную проверку функционирования диспенсера. |
| Блок обогрева (для PC2x50) | Проверить работоспособность системы обогрева, используя тестовый режим работы термостата. |
| Вентиляторы(обогревателя, блока питания, системного блока) | Продувка сжатым воздухом вентиляционных щелей, при этом необходимо зафиксировать лопасти вентилятора. |
| Внутренние пространства банкомата | Проверить надежность подключения разъемов к плате спец. электроники, блоку и дистрибьютору питания.  Удалить пыль и посторонние предметы из внутренних объемов сейфа и верхнего отсека. |

**Порядок проведения профилактических работ на банкоматах моделей NCR (далее – банкоматы):**

**1. Порядок проведения профилактических работ на банкоматах NCR – офисные модели.**

1. Зайти в диагностику и прочитать и сохранить на дискетке ошибки (Log end tally dump!).
2. Открыть АТМ , выдвинуть верхнюю часть.
3. Отключить питание АТМ.
4. Проверить вентилятор монитора (если верхний кожух монитора горячий, заменить вентилятор, своевременная замена спасает трубку ~1000 USD)
5. Снять монитор.
6. Отдельно продуть монитор, предварительно сняв с него верхнюю крышку и переднюю пластмассовую часть с клавишами. При продувке монитора особое внимание уделить вентилятору, если он плохо вращается, требуется его замена.
7. Продуть верхнюю часть АТМ пылесосом (особое внимание на вентилятор, на задней стенке), работающим на выдув, снять заднюю стенку, удалить сеточный воздушный фильтр, если он установлен.
8. Протереть корпус монитора от пыли, протереть спиртом экран монитора, протереть пластмассовую часть спиртом с двух сторон и собрать монитор.
9. Пропылесосить и протереть салфеткой чековый и журнальный принтера, датчики протереть спиртом. У чекового принтера AXIOM:
10. Снять и тщательно почистить белое колесо с рисками и датчик подмотки
11. Транспорт бумаги разобрать полностью, почистить спиртом металлические валы и пластмассовые ролики и смазать
12. Почистить специальной жидкостью резиновые валы MCRW до чистого резинового вала и в режиме CLEANING CYCLE чистящей карточкой очистить датчики, головку пречтения, вал над ней и читающую головку.
13. Установить апгрейд Firmware картридера (при необходимости)
14. Продуть сейфовую часть АТМ.
15. Выдвинуть диспенсер из сейфа, снять крышку (с конденсатором и реле включения двигателя) очистить спиртом LVDT сенсор и вал.
16. Снять и очистить Pre LVDT сенсор.
17. Посмотреть состояние ремней и гребёнки.
18. Установить крышку.
19. Заменить присоски и фильтр.
20. Очистить кистью, продуть и протереть спиртом все оптопары
21. Произвести осмотр состояния шестерён, валов и втулок.
22. Почистить жесткой щеткой шестеренки
23. По необходимости смазать диспенсер в тех местах, которые требуют смазки.
24. При необходимости произвести синхронизацию модулей и презентера.
25. Проверить бухтовку кабеля к плате диспенсера
26. Проверить датчик транспорта презентора, чтобы не тёрся о вал, при необходимости отрегулировать.
27. Разобрать системный блок и снять крышку с источника питания пропылесосить.
28. Собрать АТМ.
29. Провести регулировку упора подъема транспорта выдачи купюр.
30. Почистить АТМ снаружи с применением чистящих средств.
31. Запустить CUSTOMER CONFIDENCE TEST.
32. Подписать акт о проведении профилактических работ.

**2. Порядок проведения профилактических работ на банкоматах NCR – черезстенные модели**

1. Зайти в диагностику и прочитать и сохранить на дискетке ошибки (Log end tally dump!).
2. Открыть АТМ , выдвинуть верхнюю часть.
3. Отключить питание АТМ.
4. Вынуть монитор и снять с него верхнюю крышку.
5. Продуть верхнюю часть АТМ с помощью пылесоса.
6. Продуть монитор (обратить внимание на вентилятор) и протереть спиртом стекло монитора. Протереть защитное стекло монитора изнутри.
7. Протереть салфетками внутреннюю часть АТМ.
8. Протереть салфетками чековый и журнальный принтеры. Спиртом протереть датчики принтеров.
9. В матричных принтерах снять печатающую головку и промыть её.
10. Произвести чистку направляющих валов печатающей головки, смазать их.
11. Промыть специальной жидкостью резиновые валы MCRW. С помощью чистящей карточки почистить датчики и головки MCRW.
12. Установить апгрейд Firmware картридера (при необходимости)
13. Снять Shutter, очистить, проверить Motor gear box, установить на место.
14. Установить монитор на место.
15. Выдвинуть диспенсер из сейфа, снять крышку (с конденсатором и реле включения двигателя) очистить спиртом LVDT сенсор и вал.
16. Снять и очистить Pre LVDT сенсор
17. Посмотреть состояние ремней и гребёнки.
18. Установить крышку
19. Продуть нижнюю часть АТМ.
20. Заменить присоски и фильтр на диспенсере. Очистить кистью, продуть и протереть спиртом все оптопары
21. Произвести осмотр состояния шестерён, валов и втулок.
22. Почистить жесткой щеткой шестеренки
23. По необходимости смазать диспенсер в тех местах, которые требуют смазки.
24. При необходимости произвести синхронизацию модулей и презентера.
25. Проверить бухтовку кабеля к плате диспенсера
26. Проверить датчик транспорта презентора, чтобы не тёрся о вал, при необходимости отрегулировать.
27. Разобрать системный блок и снять крышку с источника питания пропылесосить.
28. Смазать, по необходимости, все места диспенсера, требующие смазки.
29. Собрать АТМ.
30. Почистить АТМ снаружи с применением чистящих средств.
31. Запустить CUSTOMER CONFIDENCE TEST.
32. Подписать акт о проведении профилактических работ.

**3. Порядок проведения профилактических работ на модулях приёма наличных (модули разработки NCR).**

Работы до выключения питания:

1. Проверить уровень свечения UV-ламп в устройстве распознавания.

Работы после выключения питания:

1) Рекомендуется проивести чистку и калибровку сенсоров. Если регистрируется повышеная отбраковка купюр, обратить особое внимание на очистку датчиков модуля распознавания.

2) Следующие модули необходимо проверить на предмет повреждения или износа:

- ремни Feed-блока;

- валидатор;

- транспортные ремни;

- транспорт Reject;

- плёнка Escrow-блока;

- механизм кассет;

- транспорт Inlet-блока.

3) Заменить блок, если необходимо.

4) Проверить соответсвие выходного транспорта и лицеовй панели.

5) Подписать акт о проведении профилактических работ.

**Приложение № 10**

**Порядок выполнения разовых работ.**

1. При наступлении внесервисных случаев представитель Исполнителя составляет Акт выполненных работ, Акт технического осмотра Оборудования (составленные по формам Приложение №7 и Приложение № 8 к Договору соответственно), в которых фиксируются характер повреждений, стоимость необходимых частей и сроки проведения работ. В течение 1 (одного) рабочего дня с момента обнаружения такого случая Исполнитель направляет указанные документы с предоставлением фотоматериала в электронном виде Заказчику на адрес.
2. Срок выполнения работ по внесервисным случаям, указанный в Акте технического осмотра Оборудования (Приложения №8 к Договору), не должен превышать 14 (четырнадцать) календарных дней. Этот срок может быть увеличен по объективным причинам, о чем Исполнитель уведомляет Заказчика. При этом максимально возможный срок восстановления не может быть более 45 календарных дней.
3. При необходимости проведения прочих Разовых работ Заказчик направляет Исполнителю Заявку на проведение требуемых работ.
4. Исполнитель в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения Заявки направляет Заказчику коммерческое предложение, в котором указывает перечень требуемых для проведения работ ресурсов (дополнительное оборудование, запасные части, трудозатраты сотрудников Исполнителя и прочее), их стоимость, а также сроки выполнения работ.
5. При согласовании Заказчиком условий (сроков и стоимости) проведения Разовых работ Заказчик направляет исполнителю гарантийное письмо. В случае, если Заказчик не присылает Исполнителю гарантийного письма в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения коммерческого предложения (или документов, указанных в п.1 настоящего Приложения) от Исполнителя Заявка отменяется.
6. Ежемесячно стороны сверяют перечень выполненных Разовых работ за расчетный период.

**Приложение № 11**

**Спецификация Оборудования.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Модель | Cash-in/ Cash-out | Серийный № | Город установки Оборудования | Адрес установки Оборудования | Режим обслуживания | Дата начала Обслуживания | Стоимость FLM в год,  руб., в т.ч. НДС | Стоимость SLM в год,  руб., в т.ч. НДС | Стоимость FLM+ SLM в год, руб., в т.ч. НДС | Стоимость разовых работ в год,  руб., в т.ч. НДС | Стоимость Обслуживания в год, руб. с НДС | Стоимость Обслуживания за расчетный период, руб. с НДС | Примечание (Уведомления за расчетный период) | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  | Итого: | | | |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  | В т.ч. НДС - 18%: | | | |  |  |  |  |  |