**Приложение №3 к Техническому заданию**

**Договор № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Комплексного технического обеспечения устройств самообслуживания**

|  |  |
| --- | --- |
| г. Москва | «19» октября 2016 года |

**ПАО «МТС-Банк»**, именуемый в дальнейшем “Заказчик”, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с одной стороны, и **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**, именуемое в дальнейшем “Исполнитель”, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующей на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны, вместе именуемые “Стороны”, заключили настоящий Договор (далее - Договор) о нижеследующем:

# Предмет Договора

* 1. Заказчик поручает, а Исполнитель обязуется на условиях настоящего Договора и Приложений к нему выполнять комплексное техническое обеспечение (далее – Обслуживание) устройств самообслуживания Заказчика (далее – УС) на месте их установки. Список и условия Обслуживания конкретных УС, серийные номера и адреса установки указаны в Перечне оборудования, переданного на Обслуживание ([Приложение №1](#Att1) к настоящему Договору).

# Срок действия договора

* 1. Настоящий Договор действует в течение 1 (Одного) года с даты его подписания Сторонами.

# Передача УС на Обслуживание

* 1. Заказчик передает, а Исполнитель принимает на Обслуживание УС, находящиеся в исправном, рабочем состоянии, согласно [Разделу 4](#Раздел4) настоящего Договора.
  2. Стороны могут изменить список УС (удалять или добавлять новые УС), на которые распространяется настоящий Договор, путем подписания соответствующих приложений к настоящему Договору (по форме Приложений [№4](#_Приложение_4_1), [№10](#_Приложение_10)).

# Постановка УС на Обслуживание

* 1. На Обслуживание принимаются УС, находящееся в рабочем состоянии. Рабочее состояние УС и его исправность на момент принятия на Обслуживание может оцениваться Исполнителем путём осмотра УС и проведения сервисных тестов или по электронным журналам УС. При необходимости, если УС находились без Обслуживания Исполнителя более 90 (Девяноста) календарных дней, перед постановкой на Обслуживание Исполнитель оставляет за собой право организовать осмотр УС и проведение сервисных тестов и, при необходимости, обратиться к Заказчику с требованием привести УС в рабочее состояние. Необходимые ремонтные работы при этом осуществляются за дополнительную плату после их согласования с Заказчиком.
  2. В процессе приемки УС представителем Исполнителя, составляется Акт технической экспертизы (далее Акт ТЭ) ([Приложение №2](#_Приложение_2)) с указанием деталей (блоков), подлежащих замене, и объема восстановительных работ.
  3. На основании Акта ТЭ проводятся ремонтно-восстановительные работы (РВР) по замене неисправных деталей и приведению УС в рабочее состояние. РВР согласовываются с Заказчиком по срокам, стоимости работ и заменяемым деталям (блокам). По окончании РВР подписывается Акт о выполнении разовых ремонтно-восстановительных работ ([Приложение №3](#_Приложение_3_1)) и УС принимается на Обслуживание по Акту приема-передачи ([Приложение №4](#_Приложение_4_1)).
  4. В случае если Заказчик частично или полностью отказывается от проведения РВР, в Акте ТЭ ([Приложение №2](#_Приложение_2)) и Акте приема-передачи ([Приложение №4](#_Приложение_4_1)) делается соответствующая запись. По своему усмотрению Исполнитель может отказать в обслуживании УС, которое не было отремонтировано, несмотря на требование Исполнителя, или Исполнитель может соответственно скорректировать стоимость обслуживания УС.
  5. Обслуживание УС может начаться не ранее подписания Договора и Перечня оборудования, переданного на обслуживание ([Приложения №1](#Att1)), обеими сторонами и не ранее даты начала Обслуживания, указанной в [Приложении №1](#Att1).

# Обязанности Исполнителя

* 1. Исполнитель гарантирует надлежащее исполнение услуг в рамках данного Договора; если предоставленные услуги оказываются ненадлежащего качества, Исполнитель обязуется произвести соответствующие исправления за свой счёт.
  2. Исполнитель обязан в рамках Договора и без взимания дополнительной платы (кроме платы за сервисное обслуживание, указанной в [Приложении №1](#Att1)), проводить ремонтные работы с целью поддержания УС Заказчика в рабочем состоянии в соответствии с выбранным для каждого УС уровнем Пакетом обслуживания – SLM и FLM.
  3. В стоимость услуг по техническому обеспечению поддержания в рабочем состоянии и восстановлению работоспособности УС по **SLM-обслуживанию** входит (в том числе, но не ограничиваясь):
     1. Первичная диагностика неисправности, анализ и расшифровка LOG-файлов с УС.
     2. Восстановление работоспособности вышедшего из строя оборудования, регулировка, ремонт и/или замена вышедших из строя узлов, запчастей, деталей на работоспособные.
     3. Восстановление работоспособности при сбое программного обеспечения, при замене жесткого диска, переинсталляция программного обеспечения.
     4. Профилактические работы в соответствии с требованиями технической документации производителей оборудования (выполняются по отдельной заявке Заказчика, не менее двух раз в год на единицу оборудования в сроки, указанные производителем, с составлением акта выполненных работ и дефектовочной ведомости замененных материалов, отчета инженера по форме [Приложения №5](#_Приложение_5_1) по каждому УС). Проведение профилактических работ возможно совмещать с ремонтными выездами. Перечень работ, проводимых во время профилактик, приведен в [Приложении №13](#_Приложение_13).
     5. Замена аккумуляторных батарей (в случае выхода из строя) в источниках бесперебойного питания (ИБП), установленных в УС и/или ремонт ИБП.
     6. Замена батарей (в случае выхода из строя) на материнских платах УС.
     7. Приведение в порядок внешнего вида УС в соответствии с требованиями Заказчика – осмотр на наличие повреждений, надписей, загрязнений, мойка специализированными чистящими средствами.
     8. Доступ к системе мониторинга инцидентов на сайте Исполнителя, возможность отслеживать выполнение заявки в режиме реального времени.
     9. Стоимость заменяемых запчастей, возможные командировочные расходы и расходы на доставку необходимых запчастей.
     10. Техническая консультация специалистов Заказчика по текущему ремонту для установления причины поломки УС.
     11. Оценка ущерба и стоимости восстановления УС при наступлении страховых случаев.
     12. Все затраты, налоги, пошлины, сборы и обязательные платежи согласно действующему законодательству Российской Федерации, а также все скидки.
  4. Услуги по техническому обеспечению поддержания в рабочем состоянии и восстановлению работоспособности вышедших из строя УС по SLM-обслуживанию должны осуществляться силами Исполнителя в регионах установки УС Заказчика согласно [Приложению №1](#_Приложение_1) пять дней в неделю (с понедельника по пятницу), с 9-00 до 18-00 по местному времени.
  5. Время восстановления работоспособности УС по SLM-обслуживанию с момента регистрации заявки согласно [Разделу 7](#_Рабочее_время_обслуживания) Договора не должно превышать следующих значений:
* Пакет SLM-1 (Стандарт) – не более 24 (Двадцати четырех) рабочих часов;
* Пакет SLM-2 (Офис Банка) – не более 9 (Девяти) рабочих часов;
* Пакет SLM-3 (Расширенный) – не более 6 (Шести) рабочих часов;
* Пакет SLM-4 (VIP) – не более 3 (Трех) рабочих часов.
  1. Заказчик оставляет за собой право изменять Пакет SLM-обслуживания по каждому УС в зависимости от имеющихся потребностей. Изменение Пакета обслуживания осуществляется путем подписания Заказчиком и направления Исполнителю уведомления по форме [Приложения №7](#_Приложение_7) к настоящему Договору.
  2. В случае замены неисправных запчастей, устанавливаемые части становятся собственностью Заказчика, а заменяемые части – собственностью Исполнителя. Данное условие не распространяется на HDD и EPP-клавиатуры, которые остаются в собственности Заказчика и передаются представителю Заказчика сразу после замены на УС.
  3. По заявке Заказчика, зарегистрированной в системе Исполнителя в соответствии с процедурой, указанной в [Разделе 6](#_Обязанности__Заказчика.), п. 6.7, Исполнитель обязан произвести Обслуживание УС в соответствии с Пакетом обслуживания, который применяется к конкретному УС и зафиксирован в [Приложении №1](#_Приложение_1) или [Приложении №4](#_Приложение_4_1). Под Рабочим Часом Обслуживания понимается астрономический час в рамках Пакета Обслуживания.
  4. В рамках Договора за дополнительную плату по заявке Заказчика Исполнитель может проводить следующие виды работ на УС Заказчика (сроки выполнения этих работ зависят от наличия людских и материальных ресурсов Исполнителя):
     1. Любые работы, выполненные по заявке Заказчика вне режима обслуживания соответствующего Пакета обслуживания или для УС, адрес установки которых не соответствует указанному в Приложениях [№1](#_Приложение_1), [№4](#_Приложение_4_1), [№7](#_Приложение_7).
     2. Любые работы, выходящие за рамки Пакетов обслуживания, в том числе:
        1. Работы по инсталляции, деинсталляции и перемещению УС.
        2. Работы не относящиеся к восстановлению работоспособности УС.
        3. Работы по исправлению повреждений, возникших из-за небрежного, халатного или неправильного использования УС, включая:
* повреждения, возникшие из-за несоблюдения технических условий, указанных в требованиях фирмы-изготовителя, в отношении условий установки (размера сервисной зоны), режима электроснабжения и других внешних факторов (температура, влажность и т.п.);
* повреждения вследствие несоблюдения условий данного Договора;
* повреждения, нанесённые УС при их транспортировке и перемещении, выполненными не Исполнителем;
* повреждения УС, не обслуживаемых Исполнителем;
* повреждения вследствие неправильного использования или замены денежных средств или расходных материалов;
* повреждения вследствие использования денежных средств или расходных материалов не в соответствии с инструкциями производителя УС;
* повреждения, нанесённые третьими лицами;
* повреждения, причинённые внешним воздействием, таким как пожар, затопление УС водой или иной жидкостью;
* повреждения, нанесённые грызунами и иными животными, а также продуктами их жизнедеятельности;
* кражи и акты вандализма;
* форс-мажорные обстоятельства;
* исправление иных повреждений, входящих в страховые случаи;
* исправление повреждений или возмещение денежных кассет не по причине Исполнителя;
* повреждения, вызванные действиями или бездействием, оплошностью, недосмотром инкассаторской службы Заказчика.
  + 1. Работы по вскрытию замка сейфа, в том числе, если реальный код замка не совпал с декларируемым (заявленным Заказчиком) кодом.
    2. Ремонт и дополнительное Обслуживание УС из-за использования оборудования, которое было установлено третьими лицами, и в отношении которого не имеется договора с Исполнителем об обслуживании.
    3. Установка дополнительного оборудования, модернизация программного и аппаратного обеспечения.
    4. Дополнительные профилактические работы (выполняемые по отдельной заявке Заказчика).
  1. Гарантия на проведенные работы и замененные детали составляет 60 (Шестьдесят) рабочих дней с момента проведения работ.
  2. Исполнитель обязан обеспечить ежеквартальное значение Коэффициента доступности сети (Далее КДС) на уровне не ниже 93% в первый месяц обслуживания (от даты приемки всех УС согласно [Приложению №1](#_Приложение_№1) на обслуживание) и не ниже 95% во второй и все последующие месяцы. Описание и расчет КДС указаны в [Приложении №14](#_Приложение_№14) к Договору.
  3. Исполнитель обязан предоставить Заказчику возможность просматривать статус выполнения заявок по всем УС Заказчика в реальном времени. По окончании каждого календарного месяца Исполнитель направляет Заказчику отчет по заявкам, не выполненным в срок, с описанием причин, а также расчет КДС по электронной почте на следующие адреса: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
  4. Перечень услуг согласно п. 5.3 Договора для отдельных УС может быть расширен до уровня **FLM-обслуживания**, в стоимость которого также входит (в том числе, но не ограничиваясь):
     1. Настройка операционной системы и прикладного ПО на вновь подключаемых УС для соединения с ПЦ Банка. Проверка работоспособности и обновление необходимых параметров УС (IP, VPN, криптоключи, чеки, рекламные заставки).
     2. Настройка кассет диспенсера.
     3. Настройка операционной системы и прикладного ПО для УС, перемещаемых на новое место. Проверка работоспособности УС.
     4. Обследование места установки под установку нового УС на соответствие требованиям производителя c предоставлением заключения Заказчику.
     5. Реализация нового функционала, замена ПО, проверка и (или) замена рекламных заставок.
     6. Восстановление сетевого (коммуникационного) соединения УС.
     7. Проверка наличия электропитания на местах установки УС.
     8. Сброс ошибок, перезагрузка УС.
     9. Восстановление работоспособности коммуникационного оборудования (перезагрузка).
     10. Замена коммуникационного оборудования в случае невозможности восстановления работоспособности (Коммуникационное оборудование для УС предоставляет Заказчик).
     11. Проверка наличия/изъятие из диспенсера/модуля приема наличных посторонних предметов и застрявших купюр совместно с кассовыми сотрудниками или службой инкассации Заказчика.
     12. Замена бумажной ленты для журнального/чекового принтеров (стоимость расходных материалов включается в стоимость Обслуживания), снятие электронных журналов.
     13. Приведение в порядок внешнего вида УС в соответствии с требованиями Заказчика – осмотр на наличие повреждений, надписей, загрязнений и их устранение.
  5. В случае использования FLM-обслуживания в Приложениях №1, №4 и №7 к настоящему Договору заполняются столбцы «Пакет обслуживания FLM», «Время восстановления в рабочих часах FLM», «Дата начала обслуживания FLM». При этом итоговая стоимость обслуживания УС, указанная в столбце «Стоимость обслуживания в год, руб., включая НДС 18%», складывается из стоимости соответствующих пакетов SLM- и FLM-обслуживания (Приложение №1 к Договору).
  6. Услуги по техническому обеспечению поддержания в рабочем состоянии и восстановлению работоспособности вышедших из строя УС по FLM-обслуживанию должны осуществляться силами Поставщика в регионах установки УС согласно Приложению №1 к Техническому заданию, пять дней в неделю (с понедельника по пятницу), с 9-00 до 18-00 по местному времени.
  7. Время восстановления работоспособности УС по FLM-обслуживанию с момента регистрации заявки согласно [Разделу 7](#_Рабочее_время_обслуживания) Договора не должно превышать следующих значений:
* Пакет FLM-1 (Удаленный) – не более 18 (Восемнадцати) рабочих часов;
* Пакет FLM-2 (Стандарт) – не более 9 (Девяти) рабочих часов

Обслуживание по Пакету FLM-1 применяется по согласованию с Исполнителем в случае значительной удаленности ближайшего сервисного центра от места установки УС.

* 1. Банк оставляет за собой право расширять уровень обслуживания до FLM по каждому УС в зависимости от имеющихся потребностей.
  2. Процедура взаимодействия по передаче данных в рамках FLM-обслуживания УС приведена в Приложении №15 к Договору.
  3. Не позднее 10-го числа каждого месяца Исполнитель обязан предоставлять Заказчику актуальные списки инженеров, включая субподрядчиков, уполномоченных на проведение технических работ с УС Заказчика. В случае привлечения для выполнения технических работ с УС инженеров, не включенных в список, Исполнитель обязан проинформировать и согласовать список данных инженеров с Заказчиком. Списки инженеров высылаются на эл. адрес Заказчика: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

# Обязанности Заказчика

Заказчик обязан:

* 1. Соблюдать условия эксплуатации УС в соответствии с технической документацией Производителя УС.
  2. Не выполнять ремонт или модернизацию УС своими силами или силами третьих лиц, кроме Исполнителя. В случае проведения ремонта или модернизации УС или иного вмешательства своими силами или силами третьих лиц без предварительного письменного согласия Исполнителя, Исполнитель может отказать в обслуживании таких УС или соответственно скорректировать стоимость обслуживания таких УС. Восстановление работоспособности УС после подобного вмешательства возможно Исполнителем за дополнительную плату после согласования с Заказчиком.
  3. Убедиться в том, что вне зависимости от установленного на УС программного обеспечения у персонала Исполнителя есть доступ к УС, находящимся в режиме диагностики.
  4. Не нарушать маркировку Исполнителя на узлах и деталях обслуживаемых устройств и не вносить конструктивных изменений в базовую конфигурацию УС без предварительного письменного согласования с Исполнителем.
  5. В течение срока действия Договора обеспечивать уполномоченным представителям Исполнителя беспрепятственный доступ и условия для проведения ими Обслуживания УС в период Режима Обслуживания, указанного [в [Приложении №1](#Att1)](#Att1).
  6. Обеспечить за свой счёт своевременную выемку денежных средств из сейфа УС, если этого требуют работы по Обслуживанию УС, и известить Исполнителя о возможном интервале времени проведения Обслуживания. Обязательства Исполнителя по соблюдению времени восстановления УС продлеваются на время, необходимое для подготовки УС к ремонтным работам.
  7. Заказчик обязуется использовать следующие способы для открытия заявок:
     1. Портал: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
     2. Если портал временно не работает, заявка может быть открыта через колл-центр по телефону \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ или с помощью формы, приведенной в [Приложении №6](#_Приложение_6_1). Заявка на ремонт по форме [Приложения №6](#_Приложение_6_1) отправляется Исполнителю на адрес электронной почты: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
  8. Заказчик обязуется уведомлять Исполнителя минимум за 7 (Семь) календарных дней в письменном виде по факсу или заказным письмом, в случае если УС перемещаются в другое место, чем указано в [Приложении №1](#Att1). Уведомление должно содержать всю информацию, необходимую для внесения соответствующих [Приложению №1](#Att1) изменений, а также дату вступления этих изменений в силу. Уведомление должно быть подписано авторизованным представителем Заказчика и заверено печатью Заказчика. Исполнитель должен быть извещён о соответствующих изменениях в письменном виде или электронным сообщением с отсканированной копией Уведомления. Если Заказчик не предоставит соответствующего уведомления, Исполнитель будет проводить соответствующие работы на платной основе. Форма уведомления приведена в [Приложении №7](#_Приложение_7) к настоящему Договору.
  9. Поскольку заменяемые части УС, информация, права и лицензии на интеллектуальную собственность и услуги, предоставленные Исполнителем по настоящему Договору, предназначены исключительно для УС, перечисленных в Приложениях [№1](#_Приложение_1), [№4](#_Приложение_4_1) и [№7](#_Приложение_7), Заказчик обязуется не использовать и не воспроизводить иначе как на перечисленных УС, не перепродавать или иным образом предоставлять части или информацию, права и лицензии на интеллектуальную собственность или услуги Исполнителя какому-либо третьему лицу на территории России или за её пределами.
  10. На протяжении всего срока действия Договора, а также в течение 1 (Одного) года после его расторжения без предварительного письменного согласия Исполнителя Заказчик обязуется не нанимать (ни в качестве работника, ни в качестве консультанта) сотрудников Исполнителя или сотрудников подрядчиков Исполнителя, непосредственно связанных с выполнением условий настоящего Договора.
  11. Все дополнения по настоящему Договору, а также любые надлежащим образом оформленные сведения по УС в соответствии с п. [1.1](#rus1_1), направляются Заказчиком Исполнителю почтовым письмом с уведомлением о вручении. Дополнительно Заказчик направляет на имя Администратора Договора по адресу электронной почты, указанному в [Разделе 16](#Section16) настоящего Договора, электронный вариант указанных документов.

# Рабочее время обслуживания

* 1. Регистрация Заявок осуществляется круглосуточно согласно [Разделу 6](#_Обязанности__Заказчика.), п.6.7 настоящего Договора.
  2. Выполнение работ осуществляется только в соответствии с Режимом Обслуживания. Если выполнение работ не может быть завершено в течение периода Режима Обслуживания, работы переносятся на ближайший рабочий час ближайшего рабочего дня в соответствии с Режимом Обслуживания. Обслуживание в выходные и праздничные дни не осуществляется.
  3. Время выполнения работ исчисляется с момента регистрации Заявки в информационной системе Исполнителя согласно [Разделу 6](#_Обязанности__Заказчика.), п.6.7 настоящего Договора.
  4. В случае регистрации заявки вне Режима Обслуживания время выполнения работ исчисляется с момента ближайшего рабочего часа ближайшего рабочего дня в соответствии с Режимом Обслуживания данного УС.
  5. Максимальное время выполнения работ по заявке не должно превышать значения, установленные в [Разделе 5](#_Обязанности_Исполнителя.), п. 5.5 и зафиксированные для каждого УС в Приложениях [№1](#_Приложение_№1), [№4](#_Приложение_№4) и [№7](#_Приложение_№7) (Столбцы «Пакет обслуживания» и «Время восстановления в рабочих часах»).
  6. Время выполнения может быть увеличено на время задержки исполнения Заказчиком своих обязательств, вытекающих из [Раздела 6](#Раздел6) (пункты 6.5-6.6). Время восстановления УС на действие п. [5.](#rus5_6)9 настоящего Договора не распространяется.

# Стоимость Договора

* 1. Обслуживание в соответствии с п. [5.2](#rus5_2) настоящего Договора Исполнитель осуществляет собственными силами и за счёт собственных средств; стоимость подлежащих замене деталей и комплектующих включена в стоимость Обслуживания. Исполнитель оставляет за собой право за счёт собственных средств для осуществления работ по Обслуживанию привлекать субподрядчиков.
  2. Расходы Исполнителя на проезд представителя к месту Обслуживания УС и обратно в сервисный центр, а также другие необходимые в этих случаях расходы по вызову из сервисного центра представителей Исполнителя в связи с работами, проводимыми в соответствии с пунктом [5.2](#rus5_2) Договора, включены в стоимость Обслуживания.
  3. Годовая стоимость Обслуживания по настоящему Договору определяется для каждого УС на основании Приложений [№1](#_Приложение_1), [№4](#_Приложение_4_1), [№7](#_Приложение_7) и [№10](#_Приложение_10) к настоящему Договору. Стоимость указана в рублях, включая НДС (18%). Стоимость Обслуживания по итогам календарного месяца определяется исходя из годовой стоимости обслуживания каждого УС и фактического срока его обслуживания в соответствующем месяце  на основании оформленных Сторонами Актов по формам в соответствии с Приложениями №4, №7 и №10 к настоящему Договору.
  4. При нахождении УС на Обслуживании неполный календарный месяц, его стоимость определяется как**:**

S = Т / М \* К,

где S – сумма, подлежащая уплате за неполный расчетный месяц, выраженная в рублях;

Т – стоимость обслуживания единицы УС в месяц;

М – количество календарных дней в расчетном месяце;

К – количество календарных дней нахождения УС на обслуживании в расчетном месяце.

* 1. Услуги, указанные в пунктах [4.3](#rus4_3) и [5.](#rus5_6)9 Договора, могут быть оказаны за дополнительную плату после их согласования с Заказчиком в соответствии с Приложением №16 Договора.
  2. Если работы по восстановлению УС, указанные в пунктах [4.3](#rus4_3) и [5.](#rus5_6)9 Договора, требуют их демонтажа и вывоза УС, то такие работы производятся на основании отдельного договора, заключаемого сторонами для выполнения таких работ.

# Порядок оплаты

* 1. Заказчик производит оплату стоимости услуг по настоящему Договору ежемесячно. Месячная плата за Обслуживание составляет одну двенадцатую часть от годовой платы за Обслуживание.
  2. Датой начала периода оплаты и Обслуживания УС считается дата, указанная для данного УС в Приложениях [№1](#_Приложение_1), [№4](#_Приложение_4_1) или [№7](#_Приложение_7). Если УС исключается из Обслуживания до окончания действия Договора, то датой окончания периода оплаты и Обслуживания УС считается дата, указанная в [Приложении №10](#_Приложение_10). Расчет стоимости обслуживания данных УС производится в соответствии с [Разделом 8](#_Стоимость_Договора), п.п. 8.3 и 8.4 и указывается в Акте за соответствующий период по форме Приложения №9 к настоящему Договору
  3. Оплата за прошедший месяц осуществляется Заказчиком в течение 15 (Пятнадцати) календарных дней после получения оригиналов счета, акта оказанных услуг и счета-фактуры. Моментом исполнения финансовых обязательств со стороны Заказчика считается момент списания денежных средств с его корреспондентского счета
  4. Оплата производится независимо от факта наличия Заявок Заказчика, на основании счета Исполнителя. Счет, акт оказанных услуг и счёт-фактура предоставляются Исполнителем ежемесячно не позднее 10 (Десяти) календарных дней после окончания текущего месяца.
  5. Стоимость обслуживания УС в соответствии с [Приложением №1](#_Приложение_1) устанавливается в рублях. Платёж перечисляется на расчётный счёт Исполнителя, указанный в [Разделе 16](#Section16) Договора.
  6. Исполнитель ежемесячно направляет Заказчику составленный в двух экземплярах и подписанный уполномоченным представителем Исполнителя Акт оказанных услуг. Форма акта приведена в [Приложении №9](#_Приложение_9).
  7. Заказчик обязан не позднее 15 (Пятнадцати) календарных дней с даты получения подписать и направить Исполнителю один экземпляр Акта оказанных услуг или направить свои обоснованные возражения в виде протокола разногласий. В случае неподписания и ненаправления Акта оказанных услуг или протокола разногласий в указанный срок, Акт будет считаться подписанным в последний день соответствующего периода Обслуживания.
  8. Счёт за услуги, оказанные Исполнителем Заказчику в соответствии с пунктами [4.3](#rus4_3) и [5.9](#_Обязанности_Исполнителя) Договора, выставляется в рублях. Эти услуги должны быть оплачены в течение 15 (Пятнадцати) календарных дней после получения оригиналов счета, акта оказанных услуг ([Приложение №8](#_Приложение_№8)) и счета-фактуры. Моментом исполнения финансовых обязательств со стороны Заказчика считается момент списания денежных средств с его корреспондентского счета.
  9. Заказчик обязан своевременно производить оплату выставленных в рамках Договора счетов.
  10. Стороны ежегодно, не позднее 20 (Двадцатого) марта года, следующего за отчетным, производят сверку взаиморасчетов. Для этого Заказчик подготавливает и оформляет проект Акта сверки, и не позднее 20 (Двадцатого) января направляет его заказным письмом, или нарочным в адрес Исполнителя, или электронным сообщением по реквизитам, указанным в [Разделе 16](#Section16) Договора.
  11. Исполнитель обязан в срок не позднее 20 (Двадцатого) февраля подписать Акт сверки и направить один его экземпляр (оригинал) в адрес Заказчика.
  12. В случае если учётные данные Исполнителя не совпадают с данными, указанными Заказчиком в Акте сверки, Исполнитель обязан подписать полученный Акт сверки вместе с протоколом разногласий и в вышеуказанный срок направить все экземпляры Актов сверки и протокол разногласий Заказчику.
  13. Положение о законных процентах, установленное ст. 317.1 Гражданского кодекса РФ, не применяется в отношении любых денежных обязательств Сторон, подлежащих признанию по настоящему Договору.

# Ответственность сторон

* 1. За невыполнение обязательств, указанных в [Разделе 7](#_Рабочее_время_обслуживания) Договора, п. 7.5, Исполнитель по письменному требованию Заказчика выплачивает Заказчику неустойку за каждый день просрочки выполнения соответствующих обязательств или по договоренности с Заказчиком проводит ежемесячный перерасчет стоимости услуг. Размер неустойки составляет 2% (Два процента) от стоимости Обслуживания одной единицы Оборудования в месяц, но не более 10% (Десяти процентов).
  2. В случае нарушения Заказчиком сроков оплаты, указанных в [Разделе 9](#_Порядок_оплаты) Договора, п.п. 9.3 и 9.8, Заказчик выплачивает Исполнителю пени в размере 2% (Два процента) от суммы, указанной в соответствующем счете, за каждый календарный день просрочки, но не более 10% (Десяти процентов) от этой суммы. При этом Исполнитель оставляет за собой право воздерживаться от выполнения своих обязательств по настоящему Договору до момента поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.
  3. При невыполнении указанного в [Разделе 5](#_Обязанности_Исполнителя.), п. 5.11 Договора ежемесячного значения коэффициента доступности сети («K»), Исполнитель выплачивает Заказчику неустойку в размере 1% (Один процент) от полной стоимости ежемесячного обслуживания за каждый процент невыполнения, но не более 10% (Десяти процентов). Размер неустойки (если «К» < 95%) определяется по формуле:

Неустойка = полная стоимость ежемесячного обслуживания / 100\*((95% - К)(1,0%;10%))

* 1. Заказчик получает право взыскания с Исполнителя штрафных санкций, рассчитанных согласно п. 10.3 Договора, только после полной оплаты счета за Обслуживание в соответствующем месяце.
  2. За невыполнение обязательств, указанных в [Разделе 6](#_Обязанности__Заказчика.), п.п. 6.1–6.6, 6.9–6.11 и [Разделе 9](#_Порядок_оплаты.), п. 9.9 настоящего Договора, Исполнитель вправе снять с Обслуживания УС, в отношении которых были нарушены эти обязательства. Повторная постановка УС на Обслуживание производится согласно [Разделу 4](#Раздел4) настоящего Договора.
  3. В случае приезда сервисного инженера на место выполнения работ и вынужденного ожидания более 2-х (Двух) часов и/или неисполнения Заявки по вине Заказчика в акте делается соответствующая отметка «ПРОСТОЙ», заявка отменяется. Заказчик обязан оплатить время ожидания, и расходы на проезд к месту работы, а также другие связанные с этим расходы после их согласования с Заказчиком. Выполнение работ может быть перенесено на другое время после оформления новой Заявки.
  4. Ответственность Исполнителя и права Заказчика на возмещение убытков в отношении частей УС, предоставленных в связи с настоящим Договором, ограничены заменой или ремонтом запчастей до приведения их в надлежащее рабочее состояние. Любые дальнейшие права, включая гарантийные обязательства, ограничиваются законодательством РФ.
  5. Суммарная ответственность Исполнителя перед Заказчиком в каждый контрактный год, возникающая из-за потерь, повреждений или ненадлежащего выполнения обязательств по данному Договору, не может превышать 10% (Десяти процентов) от фактически полученных Исполнителем средств в данном контрактном году (под контрактным годом понимается 12 (двенадцати)-месячный период с даты начала действия договора.
  6. Условия, указанные в [Разделе 10](#_Ответственность_сторон), п. 10.8 Договора не будут применяться в случае умышленных или небрежных действий Исполнителя, приведших к смерти людей или нанесших вред здоровью людей. Исполнитель не несёт перед Заказчиком иной ответственности.
  7. Размер выплат Заказчику за ущерб, причинённый Исполнителем личному здоровью (повлекшему, в том числе, летальный исход) персонала Заказчика или третьим лицам в результате халатных или намеренных действий персонала Исполнителя, ограничивается суммой, равной 3 100 000 (Три миллиона сто тысяч) рублей за каждый случай.
  8. Ни при каких обстоятельствах Исполнитель не несёт ответственности перед Заказчиком за упущенную выгоду, прибыль или за реальные, случайные, косвенные или последующие убытки, если иное не предусмотрено положениями настоящего Договора, законодательством РФ или если предварительно не согласовано в письменном виде обеими Сторонами.

# Порядок расторжения Договора

* 1. Договор может быть расторгнут:
     1. Любой из сторон в случае причинения другой стороной материального ущерба вследствие выполнения своих обязательств по данному Договору, если это нарушение не было устранено в течение 60 (Шестидесяти) календарных дней после получения письменного уведомления об этом от пострадавшей стороны.
     2. В случае если Заказчик не выполняет платёжные обязательства по данному договору и не погашает свою задолженность в течение 15 (Пятнадцати) календарных дней после получения письменного уведомления об этом от Исполнителя, Исполнитель имеет право (наряду с другими правами в рамках данного договора) расторгнуть договор в части тех услуг, в отношении которых Заказчиком были нарушены платёжные обязательства. По своему усмотрению, вместо этого Исполнитель может принять решение приостановить предоставление услуг по данному Договору частично или полностью.
     3. Любой из сторон в случае направления уведомления о банкротстве какой-либо из сторон или против какой-либо из сторон, или в случае составления какого-либо акта о банкротстве, включая условие несостоятельности, или в случае, если одна из сторон передаёт имущество или какие-либо права в пользу кредиторов, или в случае если любая из сторон назначает или размещает заявку о назначении ликвидатора.
  2. Исполнитель вправе снять с обслуживания через 90 (девяносто) календарных дней после предоставления письменного уведомления заказчику следующие УС:
     1. В отношении которых по разумным причинам Исполнитель не в состоянии обеспечить предоставление услуг по данному Договору, в части обеспечения запчастями, документацией, предоставления обучения, технической поддержки и т.д.
     2. УС с повышенным количеством ошибок и поломок, связанных с устареванием УС или небрежной эксплуатацией Заказчиком.
     3. УС, на обслуживание которых требуются затраты, непропорционально высокие по сравнению со стоимостью обслуживания этих УС.
  3. В случае досрочного расторжения Договора Заказчик обязан письменно уведомить об этом Исполнителя не менее чем за 1 (Один) месяц до предполагаемой даты расторжения Договора.

# Обеспечение конфиденциальности данных

* 1. Каждая из Сторон обязуется защищать от несанкционированного разглашения любую информацию, касающуюся другой Стороны, открытую ей в связи с заключением и исполнением настоящего Договора. Обращаться с такой информацией полагается с той же степенью осторожности, что и со своей собственной конфиденциальной информацией того же уровня секретности. На информацию, обозначенную как «Коммерческая тайна», распространяется режим коммерческой тайны.
  2. Ни одна из Сторон не обязана считать конфиденциальной информацию, которая уже опубликована, либо была на законном основании получена от третьих сторон без ограничений на раскрытие.
  3. Все коммерческие условия настоящего Договора являются конфиденциальной информацией.
  4. Передача конфиденциальной информации третьим лицам, опубликование или иное разглашение этой информации может осуществляться только с письменного разрешения Стороны, чья информация разглашается. Стороны могут осуществить раскрытие конфиденциальной информации по истечении пяти лет после прекращения Договора, независимо от причины прекращения его действия. К третьим лицам не относится ни одно из подразделений или дочерних предприятий Исполнителя.
  5. Каждая Сторона Договора будет хранить строгую конфиденциальность всей научной, технической, финансовой и другой информации, полученной от другой Стороны по условиям Договора.

# Обстоятельства непреодолимой силы

* 1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору (за исключением обязательств по оплате предоставленных Услуг), если это неисполнение явилось следствием непреодолимой силы, а именно: пожар, наводнение, землетрясение, военные действия, изменения в законодательстве при условии, что данные обстоятельства непосредственно повлияли на выполнение условий по настоящему Договору. Наступление обстоятельств непреодолимой силы должно быть подтверждено Торгово-промышленной палатой Российской Федерации. В этом случае срок выполнения договорных обязательств будет продлен на время действия указанных обстоятельств.
  2. Сторона, которая не в состоянии выполнить свои договорные обязательства, незамедлительно информирует другую Сторону о начале и прекращении указанных в пункте [13.1](#rus13_1) обстоятельств, но в любом случае не позднее 14 (Четырнадцати) календарных дней после начала их действия. Несвоевременное уведомление об обстоятельствах непреодолимой силы лишает соответствующую Сторону права на освобождение от договорных обязательств по причине указанных в пункте [13.1](#rus13_1) обстоятельств.
  3. Если обстоятельства непреодолимой силы, указанные в пункте [13.1](#rus13_1), продолжаются более 3 (Трёх) месяцев в отношении каких-либо УС, Исполнитель имеет право расторгнуть Договор в части таких УС, уведомив об этом Заказчика в письменном виде. В этом случае Стороны производят взаиморасчеты в соответствии с условиями настоящего Договора.

# Порядок разрешения споров

* 1. В случае возникновения между Заказчиком и Исполнителем споров или разногласий, вытекающих из условий настоящего Договора или связанных с ним, Стороны примут все меры к их разрешению путём переговоров друг с другом.
  2. Если Сторонам не удается разрешить споры и/или разногласия путем переговоров, то такие споры и/или разногласия будут решаться Арбитражным судом г. Москвы в соответствии с законодательством Российской Федерации.
  3. Во всём остальном, что не предусмотрено Договором, стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

# Общие положения

* 1. Заказчик предоставляет Исполнителю для первичного согласования данные по УС, отраженные им в [Приложении №1](#Att1) к настоящему Договору, в электронном виде в формате Excel. Исполнитель осуществляет выверку и ввод данных по УС, указанным Заказчиком в соответствии с пп. [1.1](#rus1_1) и [3.2](#rus3_2) в [Приложении №1](#Att1) к настоящему Договору. Срок выверки и ввода данных по УС в базу данных Исполнителя регламентируется Исполнителем в соответствии с внутренними правилами Исполнителя и занимает срок от 1 (Одного) до 5 (Пяти) рабочих дней в зависимости от объема и качества данных, предоставленных Заказчиком в [Приложении №1](#Att1) к настоящему Договору. Началом срока выверки и ввода данных считается дата получения Исполнителем письма с уведомлением о вручении с надлежащим образом оформленным и подписанным Сторонами настоящим Договором. В течение указанного в данном пункте срока заявки по сервисному обслуживанию УС размещаются Заказчиком через Администратора Договора.
  2. При снятии УС с Обслуживания составляется Акт исключения УС из Обслуживания ([Приложение №10](#_Приложение_10)). Уведомление об исключении УС из обслуживания направляется Исполнителю не позднее, чем за 7 (Семь) календарных дней до планируемой даты исключения УС. Датой фактического исключения УС из Приложения №1 считается дата подписания Акта исключения УС из Обслуживания сторонами. При снятии УС с обслуживания применяется [Раздел 8](#_Стоимость_Договора.), п. 8.5 Договора.
  3. Заказчик вправе проводить проверки в соответствии с Порядком проведения проверок ([Приложение №11](#_Приложение_11)) по отдельным заявкам на выполнение Исполнителем работ по восстановлению работоспособности УС, по результатам которых составляется Акт проверки качества обслуживания ([Приложение №12](#_Приложение_12)).
  4. Все приложения, а также изменения или дополнения, вносимые в Договор, подлежат оформлению в письменном виде и подписываются уполномоченными представителями Сторон. Все приложения, а также изменения и дополнения к настоящему Договору являются его неотъемлемыми частями.
  5. Уступка прав и обязательств по настоящему Договору допускается только по взаимному предварительному письменному соглашению Сторон. Исполнитель имеет право предоставлять услуги по данному Договору либо собственными силами, либо силами субподрядчиков.
  6. В случае прекращения деятельности или реорганизации одной из Сторон, ответственность за невыполнение обязательств по настоящему Договору переходит к ее правопреемнику после предварительного письменного согласия другой Стороны.
  7. Исполнитель обязуется проводить Обслуживание и Профилактические работы в период выпуска моделей УС, внесенных в [Приложение №1](#Att1), и в течение 5 (пяти) лет с момента прекращения выпуска соответствующей модели УС.
  8. При изменении реквизитов Стороны обязаны уведомить об этом друг друга в письменном виде в течение 2 (Двух) рабочих дней.
  9. Настоящий Договор составлен и подписан в 2-х экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для Заказчика и Исполнителя.
  10. Неотъемлемыми частями настоящего Договора являются:
* Приложение №1 – Перечень оборудования и условия обслуживания.
* Приложение №2 – Форма акта технической экспертизы оборудования.
* Приложение №3 – Форма акта о выполнении разовых ремонтно-восстановительных работ.
* Приложение №4 – Форма акта приема-передачи УС на Обслуживание.
* Приложение №5 – Форма Акта выполненных работ по заявке.
* Приложение №6 – Форма заявки на выполнение работ по сервисному обслуживанию.
* Приложение №7 – Уведомление о внесении изменений в Перечень оборудования.
* Приложение №8 – Форма Акта выполненных работ по платным заявкам.
* Приложение №9 – Форма акта о проведении работ (предоставляется ежемесячно).
* Приложение №10 – Форма акта исключения УС из обслуживания.
* Приложение №11 – Порядок проведения проверок качества обслуживания.
* Приложение №12 – Форма акта проверки качества обслуживания.
* Приложение №13 – Перечень действий, выполняемых при профилактических работах.
* Приложение №14 – Методика расчета коэффициента доступности сети.
* Приложение №15 – Процедура взаимодействия по передаче данных в рамках FLM-обслуживания УС.
* Приложение №16 – Стоимость оказания платных услуг.

# Адреса и реквизиты сторон

|  |  |
| --- | --- |
| Реквизиты Исполнителя: | Реквизиты Заказчика: |
|  | ПАО «МТС-Банк» |
|  |  |
|  | Место нахождения:  115432, Москва, Проспект Андропова, д.18, корп.1 |
|  | Почтовый адрес:  115432, Москва, Проспект Андропова, д.18, корп.1 |
|  | ИНН 7702045051  КПП 775001001 |
|  |  |
|  | К/с 30101810600000000232 |
|  | БИК 044525232 |
|  | Код по ОКПО 17516067 |
|  |  |
|  | Администратор Договора:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Телефон:  Факс:  E-mail: |
|  | По вопросам оплаты и доставки счетов обращаться к:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Телефон:  Факс:  E-mail: |
|  | По вопросам технического обслуживания:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Телефон:  Факс:  E-mail: |

# Подписи и печати сторон

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| От Исполнителя | | От Заказчика | |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |
|  | (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) |  | (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) |
|  | |  | |
| М.П. | | М.П. | |

# 

## Приложение №1

к Договору №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# УСЛОВИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Устройство самообслуживания | Стоимость обслуживания одного устройства в год,  в рублях с учетом НДС (18%) | | | | | |
| SLM-1  (Стандарт) | SLM-2  (Офис Банка) | SLM-3  (Расширенный) | SLM-4  (VIP) | FLM-1 (Удаленный) | FLM-2 (Стандарт) |
| Банкомат без функции приема наличных |  |  |  |  |  |  |
| Банкомат с функцией приема наличных |  |  |  |  |  |  |
| Терминал самообслуживания |  |  |  |  |  |  |

# ПЕРЕЧЕНЬ ОБОРУДОВАНИЯ, ПЕРЕДАННОГО НА ОБСЛУЖИВАНИЕ

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Модель | Серийный номер | Регион установки | Город установки | Адрес установки | Пакет обслуживания SLM | Время восстановления в рабочих часах SLM | Дата начала обслуживания SLM | Дата завершения обслуживания SLM | Пакет обслуживания FLM | Время восстановления в рабочих часах FLM | Дата начала обслуживания FLM | Дата завершения обслуживания FLM | Стоимость обслуживания SLM в год, руб., включая НДС 18% | Стоимость обслуживания FLM в год, руб., включая НДС 18% | Стоимость обслуживания в год, руб., включая НДС 18% |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Итого с учетом НДС:** | | | | | | | | | | | | | | | |  |
| **НДС 18%:** | | | | | | | | | | | | | | | |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| От Исполнителя | | От Заказчика | |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |
|  | (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) |  | (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) |
|  | |  | |
| М.П. | | М.П. | |

## Приложение №2

к Договору №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**АКТ №\_\_\_\_**

**технической экспертизы оборудования**

« \_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Представители Исполнителя *Наименование Исполнителя* *ФИО представителя Исполнителя* и Заказчика *Наименование Заказчика* *ФИО представителя Заказчика*, составили настоящий акт о том, что:

Исполнитель в соответствии с условиями Договора №\_\_\_\_ от “\_\_\_”\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г. совместно с представителем Заказчика выполнил техническую экспертизу оборудования Заказчика, модель \_\_\_\_\_\_\_, серийный номер \_\_\_\_\_\_\_\_, установленного по адресу: *адрес установки оборудования*, в результате чего обнаружено следующее техническое состояние:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование детали | Код производителя | Техническое состояние детали | Причина потери работоспособности оборудования | Необходимые меры по восстановлению работоспособности |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

Прочее: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Предполагаемая стоимость работ по восстановлению работоспособности УС составит:

* комплектующие (ЗИП) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, НДС 18% \_\_\_\_\_\_\_\_\_, всего, с учетом НДС 18% \_\_\_\_\_\_\_\_\_;
* работы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, НДС 18% \_\_\_\_\_\_\_\_\_, всего, с учетом НДС 18% \_\_\_\_\_\_\_\_\_;

**Итого общая стоимость восстановления** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, НДС 18% \_\_\_\_\_\_\_\_\_, всего, с учетом НДС 18% \_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Форма согласована:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| От Исполнителя | | От Заказчика | |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |
|  | (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) |  | (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) |
|  | |  | |
| М.П. | | М.П. | |

## Приложение №3

к Договору №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**АКТ выполненных работ по РВР**

Представители Исполнителя *Наименование Исполнителя* *ФИО представителя Исполнителя* и Заказчика *Наименование Заказчика* *ФИО представителя Заказчика*, составили настоящий акт о том, что:

1. Исполнитель в соответствии с условиями Договора №\_\_\_\_ от “\_\_\_”\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г., *Актом технической экспертизы №\_\_\_\_ от “\_\_\_\_” \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 200\_ г.* выполнил ремонтно-восстановительные работы Оборудования модель \_\_\_\_\_, серийный номер \_ *\_\_\_*\_, установленного по адресу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
2. При ремонте израсходованы следующие комплектующие (зап.части, расх. материалы):

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Код**  **производителя** | **Наименование** | **Цена за единицу**  **(в т.ч. НДС 18%)** | **Кол-во** | **Стоимость**  **(в т.ч. НДС 18%)** |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
|  |  | **И Т О Г О** |  |  |  |

1. Стоимость выполненных работ составила

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование работ** | **Цена за единицу**  **(в т.ч. НДС 18%)** | **Кол-во** | **Стоимость**  **(в т.ч.НДС 18%)** |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
|  | **И Т О Г О** |  |  |  |

1. Заказчик принял результат выполненных работ и не имеет претензий к Исполнителю относительно объема, качества выполненных работ, а также сроков выполнения работ. В настоящее время вышеуказанное Оборудование функционирует согласно ТУ.
2. Выбывшие в результате ремонта запасные части:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Код производителя** | **Наименование** | **Пригодность к использованию** |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |

переданы Заказчику\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(подпись, ФИО, должность)

Форма согласована:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| От Исполнителя | | От Заказчика | |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |
|  | (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) |  | (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) |
|  | |  | |
| М.П. | | М.П. | |

## Приложение №4

к Договору №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**АКТ**

**приемки-передачи УС на Обслуживание**

**от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ года**

Представители Исполнителя *Наименование Исполнителя* *ФИО представителя Исполнителя* и Заказчика *Наименование Заказчика* *ФИО представителя Заказчика* составили настоящий акт о том, что:

Исполнитель в соответствии с условиями Договора №\_\_\_\_\_\_ от “\_\_\_” \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. принял, а Заказчик передал на Обслуживание следующие УС:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Модель | Серийный номер | Регион установки | Город установки | Адрес установки | Пакет обслуживания SLM | Время восстановления в рабочих часах SLM | Пакет обслуживания FLM | Время восстановления в рабочих часах FLM | Стоимость обслуживания SLM в год, руб., включая НДС 18% | Стоимость обслуживания FLM в год, руб., включая НДС 18% | Стоимость обслуживания в год, руб., включая НДС 18% | Техническое состояние | Рекомендации по замене | Комментарии |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Датой постановки УС на Обслуживание считается дата подписания данного Акта.

Форма согласована:

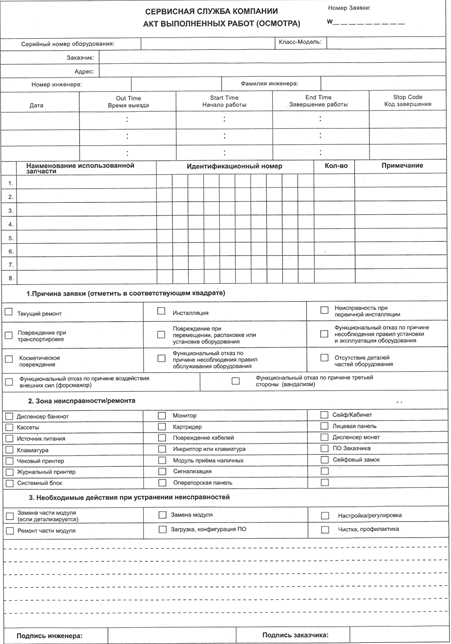
|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| От Исполнителя | | От Заказчика | |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |
|  | (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) |  | (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) |
|  | |  | |
| М.П. | | М.П. | |

## 

## Приложение №5

к Договору №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Образец Акта выполненных работ по заявке**



Форма согласована:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| От Исполнителя | | От Заказчика | |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |
|  | |  | |
|  | (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) |  | (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) |
|  | |  | |
| М.П. | | М.П. | |

## Приложение №6

к Договору №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ОБРАЗЕЦ ЗАЯВКИ НА ПРОВЕДЕНИЕ РЕМОНТНЫХ РАБОТ**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| Дата: |  | |  | В отдел технического сервиса | | | |
| Время: |  | |  |  | | |  |
|  |  |  |  | тел.: | | |  |
|  |  |  |  | факс: | | |  |
|  |  |  |  | E-mail: | | | |
| ***Заявка на проведение ремонтных работ*** | | | | | | | |
| *по Договору обслуживания №* | | |  | | |  |  |
|  |  | *от* |  | | 20 |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| ***Организация*** |  | | | | | |  |
| ***Адрес установки (с указанием индекса)*** |  | | | | | |  |
| ***Модель*** |  | | |  |  |  |  |
| ***Серийный номер*** |  | | |  |  |  |  |
| ***Требуется ли совместный выезд*** |  | | |  |  |  |  |
| ***Описание неисправности*** | |  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | | | |
|
|
|
|
|
|
| ***Контактная информация*** | |  |  |  |  |  |  |
| *Ф.И.О лица, подавшего заявку* | | |  | | | |  |
| *Ф.И.О контактного лица* | |  |  | | | |  |
| *телефон контактного лица* | |  |  | | | |  |
| *факс контактного лица* | |  |  | | | |  |
| *e-mail контактного лица* | |  |  | | | |  |

Форма согласована:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| От Исполнителя | | От Заказчика | |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |
|  | |  | |
|  | (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) |  | (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) |
|  | |  | |
| М.П. | | М.П. | |

## 

## Приложение №7

к Договору №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Уведомление №\_\_**

к Договору № **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Об изменении адреса расположения или пакета обслуживания УС

Настоящие изменения вступают в силу с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | № | Модель | Серийный номер | Регион установки | Город установки | Адрес установки | Пакет обслуживания SLM | Время восстановления в рабочих часах SLM | Дата начала обслуживания SLM | Дата завершения обслуживания SLM | Пакет обслуживания FLM | Время восстановления в рабочих часах FLM | Дата начала обслуживания FLM | Дата завершения обслуживания FLM | Стоимость обслуживания в год, руб., включая НДС 18% | Стоимость обслуживания FLM в год, руб., включая НДС 18% | Стоимость обслуживания в год, руб., включая НДС 18% |
| Старый вариант (было) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Новый вариант (стало) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

## Подпись уполномоченного лица со стороны Заказчика \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ф.И.О.

## Печать организации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

МП

Форма согласована:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| От Исполнителя | | От Заказчика | |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |
|  | (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) |  | (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) |
|  | |  | |
| М.П. | | М.П. | |

## Приложение №8

к Договору №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# АКТ о проведении работ

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Настоящий акт составлен в том, что \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем "Исполнитель", провело для \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемого в дальнейшем "Заказчик", работы по ремонту устройства самообслуживания \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, s/n \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, в соответствии с заявкой № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

В ходе работ использовались:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование | Номер запчасти | Кол-во шт. | Цена, руб., в т.ч. НДС 18% |
| 1 | ЗИП |  |  |  |
| 2 | Трудоемкость |  |  |  |

Итого: ***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

Стоимость выполненных работ составила – \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (*Сумма прописью)*, в том числе НДС 18% – \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (*Сумма прописью)*.

Заказчик выполненной работой удовлетворен и претензий к работе оборудования не имеет.

|  |  |
| --- | --- |
| Представитель со стороны  ИСПОЛНИТЕЛЯ  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Представитель со стороны  ЗАКАЗЧИКА  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

М.П. М.П.

Форма согласована:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| От Исполнителя | | От Заказчика | |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |
|  | (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) |  | (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) |
|  | |  | |
| М.П. | | М.П. | |

## Приложение №9

к Договору №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**АКТ**

**выполненных работ по сервисному обслуживанию УС**

**по договору №\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г.**

г. Москва «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны, составили настоящий Акт о том, что Исполнитель оказал, а Заказчик принял услуги по Обслуживанию указанных ниже УС по Договору \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ за период с \_\_\_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_\_\_.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Модель | Серийный номер | Регион установки | Город установки | Адрес установки | Пакет обслуживания SLM | Время восстановления в рабочих часах SLM | Дата начала обслуживания SLM | Дата завершения обслуживания SLM | Пакет обслуживания FLM | Время восстановления в рабочих часах FLM | Дата начала обслуживания FLM | Дата завершения обслуживания FLM | Стоимость обслуживания в год, руб., включая НДС 18% | Стоимость обслуживания FLM в год, руб., включая НДС 18% | Расчетная стоимость обслуживания за отчетный месяц, руб., включая НДС 18% |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Итого:** | | | | | | | | | | | | | | |  |
|  | **В т.ч. НДС 18%:** | | | | | | | | | | | | | | |  |

Общая стоимость оказанных услуг за отчетный период составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, в том числе НДС 18% в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Заказчик претензий по оказанным услугам не имеет.

В случае выявления в отчетном периоде нарушений условий п.5.11 и п.7.5 Договора № \_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г., Исполнитель по письменному требованию Заказчика выплачивает неустойку согласно условиям Договора.

Форма согласована:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| От Исполнителя | | От Заказчика | |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |
|  | (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) |  | (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) |
|  | |  | |
| М.П. | | М.П. | |

## Приложение №10

к Договору №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**АКТ**

**Исключения УС из Обслуживания**

**от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ года**

Мы, нижеподписавшиеся, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ со стороны Заказчика и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ со стороны Исполнителя составили настоящий Акт о том, что Заказчик исключает из перечня оборудования, находящегося на сервисном обслуживании, а Исполнитель прекращает обслуживание следующих УС по Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г.:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Модель | Серийный номер | Регион установки | Город установки | Адрес установки | Пакет обслуживания SLM | Время восстановления в рабочих часах SLM | Дата начала обслуживания SLM | Дата завершения обслуживания SLM | Пакет обслуживания FLM | Время восстановления в рабочих часах FLM | Дата начала обслуживания FLM | Дата завершения обслуживания FLM | Стоимость обслуживания в год, руб., включая НДС 18% | Стоимость обслуживания FLM в год, руб., включая НДС 18% | Стоимость обслуживания в год, руб., включая НДС 18% |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Дата подписания настоящего Акта является датой окончания Обслуживания вышеперечисленных УС по указанному Договору \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Форма согласована:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| От Исполнителя | | От Заказчика | |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |
|  | (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) |  | (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) |
|  | |  | |
| М.П. | | М.П. | |

## 

## Приложение №11

к Договору №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Порядок проведения проверок**

Проверка проводится по инициативе Заказчика. Исполнитель должен быть уведомлен Заказчиком о проведении проверки (адрес установки проверяемого УС, серийный или системный номер УС, дата, время проведении проверки) не менее чем за 1 рабочий день до проверки. Уведомление осуществляется по телефону. В проверке участвуют не менее двух представителей Заказчика и не менее одного представителя Исполнителя.

Процедура проверки проводится на УС, на которых выполнено обслуживание Исполнителем в соответствии с заявкой Заказчика и от момента сдачи в эксплуатацию УС Исполнителем прошло не более 5 (пяти) часов (исключение: в случае, если заявка касалась восстановления работоспособности диспенсера банкомата, то проверка осуществляется непосредственно во время инкассации банкомата). Проверка должна проводиться во время, в которое УС доступно как клиентам, так и обслуживающему персоналу.

Процедура проверки состоит в том, что представитель Заказчика проводит 7 клиентских операций (по банковской карте и/или с использованием наличных денежных средств), для выполнения которых задействован узел банкомата, который подвергался восстановлению работоспособности. Результаты проверки протоколируются в Акте, форма которого приведена в Приложении №12 к договору №. Акт оформляется в 3 экземплярах: 2 экз. Заказчику, 1 экз. Исполнителю.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| От Исполнителя | | От Заказчика | |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |
|  | |  | |
|  | (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) |  | (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) |
|  | |  | |
| М.П. | | М.П. | |

## Приложение №12

к Договору №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Акт проверки качества обслуживания**

УС <Модель> S/№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_ /системный номер \_\_\_\_\_

установленное по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_-

ДД.ММ.ГГГГ с ЧЧ-ММ по ЧЧ-ММ

Настоящий АКТ составлен в том, что проведена проверка качества обслуживания УС после вызова Исполнителя на обслуживание УС по причине неисправности <указывается причина> путем совершения следующих операций:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Наименование операции | Результат |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Выводы представителей Заказчика: УС прошло проверку успешно/неуспешно.

Особое мнение представителя Исполнителя: <указывается особое мнение или особое мнение отсутствует>

От Заказчика От Исполнителя

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО

Экземпляр Акта получил представитель Исполнителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ФИО

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

Форма согласована:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| От Исполнителя | | От Заказчика | |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |
|  | |  | |
|  | (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) |  | (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) |
|  | |  | |
| М.П. | | М.П. | |

## Приложение №13

к Договору №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Перечень действий, выполняемых при профилактических работах**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование проводимых работ** | Модель УС | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |
| 1. | Да/нет |  |  |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |  |  |  |
| Общая длительность профилактики, час |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| От Исполнителя | | От Заказчика | |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |
|  | |  | |
|  | (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) |  | (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) |
|  | |  | |
| М.П. | | М.П. | |

## Приложение №14

к Договору №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Методика расчета коэффициента доступности сети**

Коэффициент общей доступности сети рассчитывается по нижеприведенной формуле:

**(Nx24хQ-∑Tн i)**

**КДС = —————— x 100%**, где

**Nx24xQ**

**N** – количество единиц оборудования, по которым производится расчет показателя.

**24xQ** – максимальная теоретическая доступность сети оборудования за отчётный период (где Q – количество дней в расчётном периоде);

**∑Tн i**– суммарное время технического простоя всех единиц оборудования в отчётном периоде;

**Tн i** – время технического простоя для i-той ремонтной заявки в отчетном периоде:

**Tн i = Tзакр.заявки** **– Tоткр.заявки**, где

**Tзакр.заявки** – время закрытия (выполнения) заявки. Время закрытия заявки – это время закрытия заявки в информационной системе исполнителя;

**Tоткр.заявки**– время открытия заявки. Время открытия заявки – это время регистрации заявки диспетчерами исполнителя.

**Таблица уменьшения стоимости обслуживания за отчётный период**

**в зависимости КДС за отчётный период**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Процент уменьшения стоимости обслуживания | 0 % | -1% | - 2% | - 3% | - 4% | - 5% |
| **Значение КДС** | 95 % | <94 % | <93 % | <92 % | <91 % | <90 % |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| От Исполнителя | | От Заказчика | |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |
|  | |  | |
|  | (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) |  | (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) |
|  | |  | |
| М.П. | | М.П. | |

## Приложение №15

к Договору №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Процедура взаимодействия**

**по передаче данных в рамках FLM-обслуживания УС**

1. Стороны договорились организовать информационный обмен по передаче входящих файлов, исходящих файлов, а также иной информации путем передачи файлов  по транспортному протоколу SFTP (Secure FTP) или FTPES (FTP с поддержкой TLS) через публичные сети Интернет на FTP-сервер, расположенный на стороне Исполнителя. Устанавливаемое между Сторонами сетевое соединение может защищаться протоколом IPSec.
2. Согласно п.1 настоящего Приложения осуществляется обмен следующими данными:
   1. Данные, необходимые для настройки операционной системы и прикладного ПО на УС (IP-адреса, VPN-политика, ID УС, рекламные заставки, инструкции и т.д.).
   2. Программное обеспечение, используемое на УС Заказчика.
   3. Пароли от BIOS и операционной системы УС. При этом передача паролей осуществляется по запросу Исполнителя с обоснованием необходимости использования паролей для каждой конкретной заявки по обслуживанию УС.
   4. Файлы электронных журналов с УС по требованию Заказчика.
   5. Данные передаваемые между учетными системами Заказчика и Исполнителя в рамках согласованного регламента обмена информацией по заявкам.
3. При отсутствии технической возможности передачи данных, определенных в п.2 настоящего дополнительного соглащения, по каналам информационного обмена, определенным в п.1 настоящего дополнительного соглашения, допускается передача информации по электронной почте (п.п. 4.1 и 4.2) с помощью PGP-шифрования данных либо при визите представителя Исполнителя в офис Заказчика, на основании доверенности.
4. Для обмена сообщениями, которые не предполагают шифрования, используются следующие электронные почтовые ящики:
   1. Со стороны Заказчика: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
   2. Со стороны Исполнителя: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
5. Для передачи ключей шифрования EPP Исполнитель направляет своего представителя с доверенностью по адресу офиса Заказчика в г. Москве, согласованному с Заказчиком. Ключи для EPP передаются по акту в запечатанных конвертах. Передачу ключей для EPP инженерам на местах Исполнитель осуществляет своими силами и за свой счет. Хранение компонент криптографических ключей должно осуществляться таким образом, чтобы исключить возможное ознакомление с ними третьих лиц. Перед использованием компонент мастер-ключа (для ввода в эксплуатацию УС) уполномоченные сотрудники Исполнителя осуществляют информирование ответственных сотрудников Заказчика по электронной почте согласно п. 4.1 настоящего Приложения касательно идентификационного номера УС, порядкового номера и контрольной суммы криптографического мастер-ключа. После ввода в эксплуатацию УС, компоненты использованного криптографического мастер-ключа должны быть уничтожены без возможности восстановления. По факту уничтожения составляется АКТ, копия которого направляется ответственным сотрудникам Заказчика.
6. Если перечень работ по заявке Заказчика предполагает получение программного обеспечения, паролей, данных для настройки, либо других сведений от Заказчика (пп. 2.1, 2.2, 2.3, 5 настоящего дополнительного соглашения), время восстановления УС начинает отсчитываться от момента их передачи инженеру Исполнителя в городе установки УС.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| От Исполнителя | | От Заказчика | |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |
|  | |  | |
|  | (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) |  | (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) |
|  | |  | |
| М.П. | | М.П. | |

## Приложение №16

к Договору №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Стоимость оказания платных услуг**

* 1. Стоимость оказания услуг, указанных в пунктах [4.3](#rus4_3) и [5.](#rus5_6)9 **составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей \_\_\_ копеек за час работы, включая НДС**. Минимальное время указанных работ – 2 (два) часа. При этом запасные части приобретаются Заказчиком за отдельную плату.
  2. Услуги, указанные в пунктах [4.3](#rus4_3) и 5.9 Договора, могут быть оказаны за дополнительную плату после их согласования с Заказчиком.
  3. Расходы Исполнителя на проезд представителя к месту оказания услуг, указанных в пунктах [4.3](#rus4_3) и [5.](#rus5_6)9 Договора, и обратно в сервисный центр (если УС находится на расстоянии свыше 50 км от сервисного центра Исполнителя), а также другие необходимые в этих случаях расходы, не включены в стоимость Обслуживания и оплачиваются отдельно.
  4. Стоимость оказания услуг, указанная в п.1.1 настоящего приложения, может изменяться в зависимости от изменений официально публикуемого уровня инфляции, изменения стоимости трудовых и материальных ресурсов, стоимости перевозок, таможенных и налоговых пошлин и т.п., имевших место после вступления в силу настоящего Договора.
  5. Трудоемкость работ по замене основных узлов УС приведена в Таблице 1.

*Таблица 1. Трудоемкость работ по замене основных узлов УС*

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование проводимых работ** | **Трудоемкость, час** | | | | | | |
| **УС** | **УС** | **УС** | **УС** | **УС** | **УС** | **УС** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| От Исполнителя | | От Заказчика | |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |
|  | |  | |
|  | (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) |  | (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) |
|  | |  | |
| М.П. | | М.П. | |