**Договор № \_\_\_\_**

|  |  |
| --- | --- |
| **г. Минск** | **«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2024 г.** |

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с одной стороны, и **Торговое унитарное предприятие «ТОРГОВАЯ КОМПАНИЯ «МИНСК КРИСТАЛЛ ТРЕЙД»,** именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице Заместителя директора по техническим вопросам Разгонова Александра Викторовича, действующего на основании Доверенности №202 от 22.12.2023г., с другой стороны, вместе именуемые «Стороны», заключили настоящий Договор, о нижеследующем:

1. **Термины и определения, используемые в Договоре**
   1. Если из настоящего договора не вытекает иное, то следующие слова и выражения для целей настоящего Договора будут иметь указанные в данном разделе значения:
      1. **Оборудование** – общее обозначение электронных устройств, принятых на обслуживание по настоящему Договору.
      2. **Техническое обслуживание Оборудования** – комплекс работ по поддержанию исправности и работоспособности Оборудования и обеспечению его технических параметров, заявленных производителем, в процессе эксплуатации. Включает в себя плановые, регламентные профилактические работы, ремонт и консультационную поддержку Заказчика, а также ежемесячное техническое обслуживание Оборудования и программного обеспечения Оборудования, обеспечение явки специалиста Исполнителя по мере необходимости, консультации по техническим и организационным вопросам эксплуатации, подготовку необходимых документов при отправке Оборудования в ремонт/из ремонта.
      3. **Работы** – совокупность абонентных, регулярных работ по Техническому обслуживанию Оборудования, принятого на обслуживание по настоящему Договору, перечень работ согласован в **Приложении №1** к настоящему Договору. Работы выполняются в рамках Абонентской платы, согласованной в **Приложении № 7** к настоящему Договору.
      4. **Единица обслуживания** – единица Оборудования, за Техническое обслуживание которой установлена Абонентская плата.
      5. **Абонентская плата** – согласованное Сторонами ежемесячное вознаграждение установленного размера, которое Заказчик будет платить Исполнителю за выполнение Работ по Техническому обслуживанию каждой Единицы обслуживания, на основании чего Исполнитель обязуется выполнять Работы. Размер Абонентской платы для каждой Единицы обслуживания определен по результатам процедуры закупки №\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_ и установлен **Приложением №7** к Договору.
      6. **Дополнительные работы** – совокупность разовых работ по Техническому обслуживанию Оборудования, перечень работ согласован в **Приложении №2** к настоящему Договору, либо работы, не согласованные в настоящем Договоре, определяемые Сторонами дополнительно в дополнительных соглашениях. Стоимость данных работ не включена в Абонентскую плату, указанную в **Приложении №7** к настоящему Договору. Стоимость запасных частей и расходных материалов, установленных Исполнителем в процессе проведения ТО, в стоимость работ по ТО не включена и оплачивается Заказчиком дополнительно на основании акта выполненных работ по ТО. Прейскурант стоимости работ, не входящих в техническое обслуживание, согласовывается дополнительным соглашением к договору.
      7. **Наряд** - Наряд/отчет о проведении технических мероприятий - задание на производство Работы, оформленное на специальном бланке установленной формы (форма Наряда согласована в **Приложении №9** к настоящему Договору) и определяющее наименование услуги, состав услуги, список оборудования по запросу, рекламацию Заказчика, место проведения работы, время её начала и окончания. Форма наряда включает в себя заполняемые по месту проведения Работ разделы с перечнем вида выполненных работ, перечнем затраченных комплектующих изделий и акт технической экспертизы.
      8. **HelpDesk** - диспетчерская служба Исполнителя.
      9. **Инцидент** – событие, которое не является частью стандартного функционала Оборудования, возникающее и приводящее к сбоям в работе, либо прекращению функционирования Оборудования.
      10. **Запрос/заявка** - обращение Заказчика к Исполнителю для выполнения Работ, переданное по Регламенту взаимодействия Сторон, согласованному в **Приложении №5** к настоящему Договору. Кроме указанного выше порядка, Запрос может создаваться автоматически планировщиком регламентных работ.

Запросы делятся на три категории:

* + - 1. **Оперативный запрос** – запрос на устранение Инцидента;
      2. **Запрос на обслуживание** – запрос на проведение плановых и регламентных работ;
      3. **Запрос на изменение** – запрос на работы, связанные с изменением, перемещением, добавлением компонентов оборудования, либо на работы, не согласованные в настоящем договоре.
    1. **Реагирование на запрос** – период рабочего времени с момента регистрации Заказчиком в **HelpDesk** Запроса до момента предоставления Исполнителем ответа о том, что Запрос взят в работу, в виде перевода статуса заявки в **HelpDesk.**
    2. **Время выполнения запроса** - период рабочего времени с момента регистрации Заказчиком в **HelpDesk** Запроса до момента устранения инцидента, и/или время оказания технической консультации.
    3. **Заказчик** – Торговое унитарное предприятие «ТОРГОВАЯ КОМПАНИЯ «МИНСК КРИСТАЛЛ ТРЕЙД»
    4. **Объект Заказчика** - место расположения Оборудования.
    5. **Запасные части (ЗИП)** - заменяемые блоки и узлы оборудования, используемые для ремонта и восстановления исправного работоспособного состояния оборудования.
    6. **Акт возврата Оборудования из ремонта** - документ, оформляемый после завершения ремонта на территории Исполнителя и содержащий сведения о Заказчике; типе, модели, заводском номере оборудования; заявленной неисправности; типе ремонта; дате ремонта; исполнителе; выполненных действиях; затраченном ЗИП.
    7. **Акт приема Оборудования в ремонт** - документ, оформляемый при принятии для проведения тестирования и (или) ремонта на территории Исполнителя Оборудования и содержащий сведения о Заказчике; типе, модели, заводском номере оборудования, а также описание неисправности и результат визуального осмотра оборудования;
    8. **Акт выполнения работ** - документ, заключающийся между двумя контрагентами (Заказчиком с одной стороны и Исполнителем с другой), согласно которому отображаются все виды выполненных работ, их общая стоимость.
    9. **Акт технической экспертизы** – документ, оформляемый на территории Исполнителя при оценке технического состояния оборудования с целью определения возможности его дальнейшей ремонтопригодности и эксплуатации и/или выявления причин его неработоспособности, возникновения отказов, дефектов и повреждений.

1. **Предмет Договора**
   1. Заказчик обязуется принять и оплатить, а Исполнитель обязуется выполнить собственными силами все необходимые Работы по Техническому обслуживанию, гарантийному и послегарантийному ремонту Оборудования в соответствии с настоящим Договором и Приложениями к нему.
   2. В Приложениях к настоящему Договору Стороны согласовывают перечень выполняемых Работ, их стоимость, перечень и место установки обслуживаемого Оборудования, а также иные существенные условия по усмотрению Сторон.
   3. Стороны могут удалять или добавлять новую единицу Оборудования, на которую распространяется настоящий Договор, путем заключения Сторонами дополнительных соглашений к настоящему Договору.
   4. Все дополнительные соглашения, заключенные в процессе исполнения настоящего Договора являются его неотъемлемой частью и имеют силу, если они оформляются в письменном виде и подписаны полномочными представителями обеих Сторон.
2. **Права и Обязанности Исполнителя**
   1. Исполнитель обязан:
      1. Выполнять Работы в полном соответствии с эксплуатационной документацией на Оборудование, иными нормативными документами, методическими указаниями и настоящим Договором.
      2. Выполнять Работы, входящие в перечень, согласованный в **Приложении №1** к настоящему Договору, в полном объеме в соответствии с Регламентом взаимодействия сторон.
      3. Соблюдать сроки выполнения Работ, согласованные в **Приложении №3** к настоящему Договору.
      4. Выполнять Дополнительные работы, входящие в перечень, согласованный в **Приложении №2** к настоящему Договору, а также Дополнительные работы, определяемые Сторонами дополнительно. Сроки и возможность проведения данных Работ согласовываются Сторонами дополнительно в письменном виде, в том числе посредством обмена письмами по электронной почте с адресов, указанных в **Приложении №4** к настоящему Договору.
      5. Соблюдать Регламент взаимодействия Сторон, согласованный в **Приложении №5** к настоящему Договору.
      6. Соблюдать Регламент замены и ремонта Оборудования, согласованный в **Приложении №10** к настоящему Договору.
      7. Назначить ответственное лицо (лиц) по данному договору, и указать его (их) в **Приложении №4** к настоящему Договору.
      8. По окончании любых работ, выполненных на территории Заказчика заполнять Наряд с указанием вида выполненных работ и перечнем затраченных комплектующих изделий. По окончании ремонта выполненного на территории Исполнителя, составлять Наряд (форма согласована в **Приложении №9**) с указанием вида выполненных работ и перечнем затраченных комплектующих изделий.
      9. Для своевременного принятия и исполнения Заявок, поступающих от Заказчика, обеспечить работу в системе приема заявок **HelpDesk**.
      10. Предоставлять по требованию Заказчика отчеты о ходе выполнения заявок, а также полную информацию о выполненных заявках.
      11. По окончании периода, за который взимается Абонентская плата, либо после проведения всех Дополнительных работ составить в двух экземплярах Акт выполненных работ, направить для подписания и оплаты два экземпляра Акта выполненных работ по указанному Заказчиком почтовому адресу либо посредством иного вида связи, предварительно согласованному с Заказчиком. Заказчик обязан рассмотреть и подписать Акт выполненных работ в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения, либо предоставить мотивированный отзыв от подписания акта в тот же срок. Исполнитель обязан своевременно реагировать на замечания Заказчика о недостатках выполненных Работ и устранять эти недостатки в соответствии с Регламентом взаимодействия сторон.
      12. Письменно уведомлять Заказчика в трехдневный срок о смене местонахождения, об изменении реквизитов организации, а также об иных существенных изменениях, которые могут повлиять на дальнейшее сотрудничество Сторон и исполнение принятых на себя обязательств по настоящему Договору.
      13. Принять на обслуживание Оборудование, перечисленное в **Приложении №6** к настоящему Договору.
      14. Согласовывать с Заказчиком дату, место и время проведения Работ.
   2. Исполнитель имеет право:
      1. При нарушении Заказчиком условий эксплуатации Оборудования, предусмотренных технической документацией, включая провалы напряжения, нарушение контура заземления и т.д., потребовать от Заказчика устранения возникших нарушений, и до полного их устранения приостановить исполнение своих обязательств по настоящему Договору на тех объектах Заказчика, на которых обнаружены данные нарушения.
      2. После получения Заказчиком Актов выполненных работ Исполнитель вправе требовать от Заказчика возврата одного экземпляра Акта выполненных работ в сроки, предусмотренные п.п. 3.1.11. настоящего договора, а также контролировать своевременную оплату по Акту.
3. **Права и Обязанности Заказчика**
   1. Заказчик обязан:
      1. Обеспечить Исполнителю все необходимые условия для беспрепятственного выполнения Работ.
      2. Размещать Запросы на проведение Работ, соблюдая Регламент, согласованный в Приложении №5 к настоящему договору.
      3. Назначить ответственное лицо (лиц) по настоящему Договору, и указать его (их) в Приложении №4 к настоящему Договору.
      4. Производить оплату выполненных Исполнителем Работ в сроки, предусмотренные разделом 5 настоящего Договора.
      5. Обеспечить эксплуатацию Оборудования в соответствии с требованиями эксплуатационных документов на Оборудование. В помещениях, в которых находится Оборудование, должны быть соблюдены климатические условия (необходимая влажность и температура воздуха), а также проведен заземляющий контур.
      6. Не допускать к работе на Оборудовании лиц, не прошедших специального обучения по эксплуатации Оборудования и технике безопасности.
      7. Не проводить техническое обслуживание и ремонт Оборудования самостоятельно, силами других организаций, индивидуальных предпринимателей или физических лиц.
      8. Проводить ежедневные профилактические работы, указанные в инструкции по эксплуатации для Заказчика.
      9. Устранять письменные замечания, исполнять предписания Исполнителя по соблюдению правил эксплуатации оборудования и техники безопасности в течение 1 месяца со дня получения такого предписания.
      10. Предоставлять специалисту Исполнителя возможность беспрепятственного доступа к Оборудованию для проведения его осмотра и технического обслуживания. В случае непредоставления доступа Исполнитель имеет право применить штрафные санкции к Заказчику путем выставления ему Счет, который включает в себя компенсацию затрат, связанных с осуществлением выезда специалиста Исполнителя на объект Заказчика, а также приостановить обслуживание Оборудования до момента оплаты Счета. Оплата подобного Счета производится в течение 10 календарных дней с момента его получения Заказчиком посредством любого вида отправлений (почта, электронная почта, мессенджеры и т.д.).
      11. Обеспечить постоянное наличие формуляра (паспорта) на Оборудование на месте его эксплуатации, в случае его утраты Исполнитель производит выписку дубликата (вкладыша) на платной основе согласно действующего у Исполнителя прейскуранта цен на дату его выписки.
      12. Заказчик обязан незамедлительно ставить в известность специалистов Исполнителя в случае обнаружения повреждения средств контроля. При нарушении средств контроля блока управления Оборудования его эксплуатация приостанавливается и возобновляется после технического освидетельствования и установки средств контроля.
      13. Заказчик в трехдневный срок обязан уведомить Исполнителя в письменном виде:

* о временном прекращении работы на срок более одного месяца;
* о возобновлении работы;
* о смене места установки оборудования;
* в случае смены номера телефона, адреса местонахождения организации, смены адреса расположения Оборудования и другой информации, влияющей на корректное взаимодействие Сторон в ходе сотрудничества в рамках Договора.
  + 1. При отсутствии стационарного места установки Оборудования или при графике работы Заказчика (выездная торговля, маршрутные такси, ночные клубы и т.д.) не совпадающим с рабочим временем Исполнителя, Заказчик обязан предоставлять кассовое оборудование Исполнителю для проведения технического обслуживания в рабочее время Исполнителя.
    2. В случае реорганизации предприятия Заказчика, изменения реквизитов, расторжения договора, или изменения других существенных изменений договора, Заказчик обязан не позднее 30 календарных дней с момента наступления соответствующих обстоятельств письменно известить об этом Исполнителя.
    3. В случае приостановления работы на Оборудовании на срок более 1 месяца Заказчик должен направить в адрес Исполнителя уведомление в свободной форме с указанием конкретных сроков приостановления работы на Оборудовании, а также произвести погашение задолженности (при ее наличии). В случае непогашения задолженности перед Исполнителем Оборудование будет снято с технического обслуживания, с уведомлением РУП «Информационно издательский центр по налогам и сборам» по месту регистрации в момент, когда о приостановлении работы станет известно Исполнителю. Абонентская плата за период с момента того, как работа на Оборудовании была приостановлена, до момента информирования Исполнителя о данном факте, взимается в полном объеме. Повторная регистрация Оборудования осуществляется на платной основе согласно действующего прейскуранта цен.
  1. Заказчик имеет право:
     1. Требовать от Исполнителя соблюдения сроков реагирования на Запросы и сроков выполнения Оперативных запросов Заказчика, согласованных в Приложении №3 к настоящему Договору.
     2. Требовать от персонала Исполнителя соблюдения правил охраны труда, пожарной безопасности и внутреннего распорядка, действующих на Объектах Заказчика.
     3. Проверять ход и качество Работ, выполняемых Исполнителем, не вмешиваясь в деятельность Исполнителя, требовать от Исполнителя отчет о проделанной по Заявке работе в любой форме.
     4. Расторгнуть Договор в одностороннем внесудебном порядке письменно уведомив Исполнителя за 30 календарных дней.

1. **Стоимость работ и порядок расчетов**
   1. Размер Абонентской платы за отчетный месяц, определяется как сумма произведений количества Единиц обслуживания, включенных в Договор, согласно Приложению №6 к Договору, и Абонентской платы за одну Единицу обслуживания, определенной по результатам процедуры закупки №\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_ и составляет \_\_\_\_\_руб. Размер Абонентской платы за одну Единицу обслуживания остается неизменной в течение всего срока действия настоящего договора. Если, в процессе исполнения настоящего Договора Стороны удаляют или добавляют новые Единицы обслуживания, на которые распространяются условия Договора, общее количество Единиц обслуживания определяется с учетом внесенных в настоящий Договор изменений, зафиксированных в дополнительных соглашениях к настоящему Договору. Если для Единицы обслуживания начало уплаты Абонентской платы не совпадает с первым днем месяца и/или окончание уплаты Абонентской платы не совпадает с последним днем месяца, размер Абонентской платы в этом месяце рассчитывается следующим образом:

* Определяется Абонентская плата за один календарный день путем деления стоимости Абонентской платы для Единицы обслуживания за целый месяц на количество календарных дней в месяце и умножается на количество календарных дней месяца, в течение которых данная Единица находилась на обслуживании. Дата фактического начала обслуживания Единицы оборудования определяется в соответствии с данными, внесенными уполномоченным сотрудником Исполнителя в Акт сдачи-приемки выполненных работ по постановке на учет и подключению кассового оборудования к системе контроля кассового оборудования.
  1. Дополнительные работы не включены в стоимость Абонентской платы и оплачиваются по дополнительным счетам, составляемым после проведения Работ, на основании:
     1. Подписанных Нарядов, если работы выполнялись с выездом на Объект Заказчика;
     2. Актов ремонта, если работы по ремонту Оборудования выполнялись в мастерской Исполнителя.
  2. Стоимость Дополнительных работ, если она явно не указана в Приложении №8 и не согласована в отдельном соглашении к настоящему Договору, определяется как произведение количества человеко-часов, потраченных на выполнение Дополнительных работ, и цены одного человеко-часа работы специалиста Исполнителя, указанной в Прейскуранте цен Исполнителя, действующем на момент осуществления работ.
  3. Дополнительные работы оплачиваются Заказчиком в следующем порядке и размере: 50% от стоимости, указанной в Счете, - до даты начала проведения Работ в соответствии с договоренностями между Исполнителем и Заказчиком, 50% от стоимости – в течение 10 календарных дней с момента выполнения работ и подписания соответствующего Акта выполненных работ. О времени проведения Дополнительных работ Стороны договариваются отдельно путем переговоров и подписания Дополнительного соглашения к Договору при необходимости, либо Графика производства работ.
  4. Подтверждением выполнения работ является Акт выполненных работ, подписанный уполномоченными представителями Сторон и скрепленный печатями/штампами Сторон.
  5. Исполнитель представляет Заказчику следующие документы и в следующие сроки:
     1. Копию Акта выполненных по договору работ, предоставляются по электронной почте, лицу ответственному за документооборот со стороны Заказчика, до 5 числа месяца, следующего за отчетным. Подлинники акта выполненных работ предоставляются Заказчику путем направления указанных документов по последнему известному почтовому адресу Заказчика.
  6. Стоимость Абонентской платы, а также Дополнительных работ, согласована сторонами белорусских рублях. Оплата выполненных работ и оказанных услуг, не включенные в п.5.4 Договора, а также оплата ежемесячной Абонентской платы за техническое обслуживание Оборудования производится в безналичной форме в белорусских рублях путём перечисления денежных средств на расчётный счёт Исполнителя не позднее 10 (десяти) календарных дней с даты подписания Акта выполненных работ посредством любого вида связи. Датой оплаты считается дата поступления денежных средств на расчётный счёт Исполнителя.
  7. Заказчик в течение 5 (пяти) банковских дней от даты получения от Исполнителя Акта, обязан его рассмотреть, подписать и заверить печатью. При несогласии с данными, отраженными в Акте, Заказчик возвращает Акт с мотивированным отказом в письменной форме в указанный выше срок. В случае не направления в адрес Исполнителя в указанный срок письменного мотивированного отказа и не подписания Заказчиком акта, работы исполнителя считаются выполненными надлежащим образом и подлежат оплате, Акт подписанным.
  8. Стоимости Дополнительных работ, а также стоимости Работ по замене Оборудования или его запасных частей, ремонту оборудования может быть пересмотрен Исполнителем случае изменения цен на материалы, изменения налоговых отчислений, изменения ставки первого разряда у Исполнителя, с учетом роста индекса цен, а также с учетом изменения курса валют, только при согласовании с Заказчиком и обоснования такого изменения. Изменение стоимости Дополнительных услуг согласуется путем подписания Сторонами Дополнительного соглашения к Договору.

1. **Срок действия договора, порядок изменения и расторжения договора**
   1. Договор вступает в силу с момента его подписания и действует по «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 202\_ года.

Заказчик вправе в одностороннем порядке расторгнуть настоящий договор уведомив Исполнителя за 30 календарных дней.

* 1. Договор считается расторгнутым по истечении 30 (тридцати) календарных дней с момента направления Заказчиком уведомления о расторжении Договора, в одностороннем порядке.
  2. Прекращение действия настоящего договора не освобождает стороны от выполнения возникших ранее обязательств по настоящему Договору.
  3. В случае досрочного расторжения Договора производятся взаиморасчеты по фактическим затратам, произведенным на момент прекращения договорных обязательств.

1. **Ответственность сторон**
   1. В случае нарушения Исполнителем сроков выполнения Работ, Заказчик вправе потребовать от Исполнителя выплаты пеней в размере 0,15% от стоимости невыполненных Работ за каждый календарный день просрочки исполнения обязательства, но не более 10% от указанной стоимости.
   2. В случае просрочки оплаты выполненных работ Исполнитель имеет право взыскать с Заказчика пеню в размере 0,15% от стоимости выполненных Работ за каждый день просрочки оплаты, но не более 10% стоимости Работ
   3. Заказчик несет ответственность за сохранность и соответствие пломб и средств визуального контроля, установленного на оборудовании. Нарушение средств визуального контроля, выявленное в процессе технического обслуживания Оборудования Исполнителем, влечет за собой изъятие Оборудования для проведения технического освидетельствования и сравнения его с эталонным образцом.
   4. Каждая из Сторон освобождается от ответственности за полное или частичное невыполнение своих обязательств по настоящему Договору, если такое невыполнение явилось результатом действия обстоятельств непреодолимой силы, возникших после подписания настоящего Договора.
   5. Предъявление Сторонами пеней и (или) иных санкций за нарушение договорных обязательств, производится письменно, путем направления соответствующего требования об их уплате и выставления Счета для оплаты.
   6. В случаях, не предусмотренных настоящим Договором, виновная Сторона возмещает причиненные документально подтвержденные убытки в порядке, предусмотренном действующим законодательством Республики Беларусь.
   7. Исполнитель не несет ответственность за какой-либо ущерб Заказчику, конечному пользователю или третьей стороне (в том числе, утерю данных или имущества), если этот ущерб вызван неработоспособностью Оборудования, программного обеспечения и (или) действиями самого Заказчика, а также в случае эксплуатации Оборудования в нарушение требований технической документации, либо привлечения Заказчиком к выполнению Работ по техническому обслуживанию и ремонту оборудования третьих лиц. Исключение составляет, когда такой ущерб причинен по вине Исполнителя. Упущенная выгода возмещению не подлежит.
2. **Рассмотрение споров**
   1. Стороны будут стремиться разрешать все спорные вопросы на основе взаимного согласия.
   2. В случае невозможности достижения соглашения спорные вопросы подлежат разрешению в Экономическом суде города Минска в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь.
   3. Претензионный порядок урегулирования споров для сторон обязателен. Сторона, получившая претензию, обязана дать на неё письменный ответ в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с момента получения.
3. **Обстоятельства непреодолимой силы**
   1. Ни одна из Сторон не будет нести ответственности за полное или частичное невыполнение своих обязательств по Договору, если это невыполнение явилось следствием таких обстоятельств непреодолимой силы, как стихийные бедствия, забастовки, война или военные действия, возникших после заключения Договора и препятствующих его исполнению.
   2. Сторона, для которой создалась невозможность исполнения своих обязательств по настоящему Договору, обязана не позднее 5 (Пяти) рабочих дней с момента возникновения обстоятельств непреодолимой силы, в письменной форме уведомить другую Сторону. Факты наступления и продолжительности действия обстоятельств непреодолимой силы должны быть подтверждены компетентным органом или организацией. Сторона, не уведомившая другую сторону в указанный срок, не вправе ссылаться на действие обстоятельств непреодолимой силы как на основание, освобождающее ее от ответственности за неисполнение обязательств по настоящему Договору.
   3. Если невозможность полного или частичного исполнения обязательств будет существовать свыше 30 (Тридцати) рабочих дней, Стороны пересмотрят условия Договора.
4. **Прочие условия**
   1. Исполнитель и Заказчик обязуются взаимно сохранять конфиденциальность информации, ставшей им доступной вследствие исполнения настоящего Договора. Для целей настоящего Договора конфиденциальностью будет обладать любая информация, раскрытая в какой бы то, ни было форме одной стороной (раскрывающая сторона) другой стороне (получающая сторона). Предоставление конфиденциальной информации возможно уполномоченным государственным органам в соответствии с законодательством Республики Беларусь.
   2. Все приложения, упомянутые в настоящем Договоре, являются его неотъемлемыми частями. Любые изменения могут быть внесены в настоящий Договор в письменном виде только по согласованию Сторон.
   3. Настоящий Договор составлен в 2-ух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.
   4. Передача документов по настоящему Договору осуществляется любым предусмотренным действующим законодательством Республики Беларусь способом, в том числе, письменно и с помощью электронной почтой.
   5. Автоматическое сообщении о доставке электронного сообщения адресату, указанному в **Приложении №4** к настоящему Договору, является достаточным подтверждением факта направления документа посредством сетей передачи данных. Распечатки электронных сообщений могут быть использованы в качестве письменных доказательств отправки соответствующего документа.
   6. Сторона считается получившей документ:

* в дату, указанную в автоматическом сообщении о доставке электронного сообщения, содержащего документ – при отправке документа по электронной почте;
* в дату, указанную в уведомлении о вручении – при отправке документа почтовой доставкой;
* в дату, указанную в подписи о получении документов – при передаче документов почтовой курьерской службой или вручении представителю получающей Стороны.

В случае направления первичных документов и дополнительных соглашений по электронной почте, направившая документы Сторона обязуется направить другой Стороне соответствующие оригиналы в течение 3 (трех) рабочих дней с даты направления документов по электронной почте.

* 1. К настоящему Договору прилагается и является его неотъемлемой частью:

1. Приложение №1. Перечень Работ, включенных в Абонентскую плату;
2. Приложение №2. Перечень Дополнительных работ;
3. Приложение №3. Рабочее время и нормативные сроки выполнения;
4. Приложение №4. Перечень ответственных лиц по настоящему Договору;
5. Приложение №5. Регламент взаимодействия Сторон;
6. Приложение №6. Перечень Оборудования, принимаемого на обслуживание;
7. Приложение №7. Прейскурант на Работы, входящие в Абонентскую плату;
8. Приложение №8. Прейскурант на Дополнительные работы.
9. Приложение №9. Форма «Наряд».
10. Приложение № 10. Регламент ремонта и замены Оборудования;

**11. Юридические адреса, банковские реквизиты Сторон**

|  |  |
| --- | --- |
| **ИСПОЛНИТЕЛЬ:** | **ЗАКАЗЧИК:** |
|  | **Торговое унитарное предприятие «ТОРГОВАЯ КОМПАНИЯ «МИНСК КРИСТАЛЛ ТРЕЙД» УНП 192554532**  Юридический адрес, индекс: 220030, г. Минск, ул. Октябрьская, д.15, к.42  Почтовый адрес, индекс: 220088, г. Минск, ул.Смоленская, д.15, офис 406  Р/с: BY35 BELB 3012 0058 6200 9022 6000 в ОАО «Банк БелВЭБ», адрес банка: г. Минск, пр-т. Победителей, д. 29, BIC: BELBBY2X  Email: [e.sosnovskiy@alcotrade.by](mailto:e.sosnovskiy@alcotrade.by)  Тел. +375 17 361 12 08  Заместитель директора  по техническим вопросам  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В.Разгонов |

### Приложение № 1

к Договору №\_\_\_\_

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2024 г.

**Перечень Работ, включенных в Абонентскую плату**

1. ***Прием и регистрация Запросов.***

2. ***Выполнение Оперативных Запросов.***

Включает следующие Работы:

* Прием и регистрация поступающих от Заказчика заявок;
* Выезд на Объект Заказчика, либо удаленное решение Инцидента путем консультирования или удаленного подключения;
* Гарантийный ремонт Оборудования с заменой или без замены запасных частей;
* Не гарантийный ремонт оборудования на территории Заказчика и Исполнителя без использования запасных деталей, узлов или блоков;
* Не гарантийный ремонт Оборудования на территории Заказчика и Исполнителя с использованием запасных деталей узлов или блоков либо без их использования (услуга по замене запасных частей согласовывается сторонами отдельно в соответствии с Прейскурантом цен, действующим у Исполнителя на момент осуществления ремонта);
* Доставка неисправного Оборудования до ремонтной мастерской Исполнителя, и возврат отремонтированного Оборудования Заказчику;
* Обеспечение сохранности Оборудования во время ремонта, если ремонтные работы проводятся на территории Исполнителя;
* Согласование стоимости ремонта с сервисным менеджером Заказчика;
* Подготовка Акта технической экспертизы по требованию Заказчика;
* Предоставление Заказчику в случае необходимости статистики по выходам из строя оборудования в торговых комплексах;
* Консультирование Заказчика правилам эксплуатации оборудования, а также по вопросам работоспособности Оборудования.

3. ***Выполнение Заявок на обслуживание.***

Включает следующие Работы:

* 1. Регламентные, профилактические работы: \_\_\_\_\_\_\_ раз в \_\_\_\_\_\_месяца
* Визуальный контроль работоспособности всех узлов Оборудования;
* Проверку работоспособности узлов Оборудования с применением специального программного обеспечения;
* Проверку жестких дисков на наличие вирусов и сбойных участков с применением специального программного обеспечения;
* Проверку работоспособности систем охлаждения Оборудования и восстановление работоспособности при необходимости;
* Проверку надежности внешних контактных соединений Оборудования;
* Профилактическую очистку клавиатуры;
* Тестирование работы печатающих устройств, с применением специальных тестов;
* Визуальный контроль исправности печатающих устройств по распечатанным тестам;
* Очистку и, в случае необходимости, смазку механических узлов;
* Проверку затяжки винтов внешних разъемов и затяжку винтов корпуса;

4. ***Разовый инструктаж сотрудников Заказчика по вопросам использования и правил эксплуатации Оборудования.***

|  |  |
| --- | --- |
| Исполнитель: | Заказчик:  Заместитель директора  по техническим вопросам  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В.Разгонов |

### Приложение № 2

к Договору №\_\_\_\_

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2024 г.

**Перечень Дополнительных работ**

1. Выполнение Оперативных Запросов:
   1. Ремонт Оборудования, вызванный аварией, неправильной эксплуатацией, несанкционированной модификацией, небрежным обращением, воздействием окружающей среды, пожаром, а также другими причинами, выходящими за рамки обычной эксплуатации.
   2. Осуществление негарантийного ремонта оборудования, а также замена деталей узлов или блоков в процессе осуществления негарантийного ремонта Оборудования.
2. Выполнение Запросов на изменение:
   1. Монтаж, настройка, демонтаж оборудования.
   2. Обучение кассира работе с Оборудованием.
   3. Ввод Оборудования в эксплуатацию
   4. Снятие с учета Оборудования
   5. Программирование Оборудования
   6. Переоформление Оборудования в связи с перерегистрацией
   7. Подача документов для получения СКНО, установка СКНО
3. Пусконаладочные работы:
   1. Два выезда на Объект Заказчика: в день монтажа и в день запуска Объекта
   2. Монтаж кассового узла по стандарту Заказчика в соответствии с достигнутыми договоренностями между Заказчиком и Исполнителем
   3. Настройка Оборудования и проверка по чек-листу
   4. Дежурство на запуске и обучение сотрудников, включая проведение тестовых продаж на открытии - 2 часа.

|  |  |
| --- | --- |
| Исполнитель: | Заказчик:  Заместитель директора  по техническим вопросам  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В.Разгонов |

### 

### Приложение № 3

к Договору №\_\_\_

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2024 г.

**Рабочее время и нормативные сроки выполнения**

1. **Рабочее время**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Наименование работы | Дни и часы проведения работ |
| 1 | Прием и регистрация запросов | 24/7 (круглосуточно по рабочим, выходным и праздничным дням) |
| 2 | Выполнение оперативных запросов, связанных с работой Оборудования | 12/7 (с 9:00 до 21:00 по рабочим, выходным и праздничным дням местного времени расположения Объекта Клиента) |
| 3 | Выполнение плановых регламентных работ | 9/5 (с 9:00 до 21:00 по рабочим дням на Объектах Заказчика) |
| 4 | Выполнение дополнительных работ, а также работ, связанных с заменой и ремонтом Оборудования | Временные промежутки согласовываются отдельно между Исполнителем и Заказчиком по каждому Объекту либо Заявке |

1. **Нормативные сроки регистрации запросов**

В приведенной ниже таблице указаны временные характеристики, определяющие обязательства Исполнителя по максимальной продолжительности регистрации запросов Заказчика.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Канал | Время регистрации |
| 1 | Портал  поддержки | До 15 мин. С момента заполнения web формы и получения номера заявки, 24х7 |
| 2 | Телефон | До 15 мин. С момента ответа диспетчера Сервис технической поддержки пользователей «HelpDesk» (с понедельника по пятницу с 09:00 до 17:30) |
| 3 | Электронная  почта | До 15 мин. С момента заполнения web формы и получения номера заявки, 24х7 |

1. **Нормативные сроки обработки оперативных запросов на консультацию**

В приведенной ниже таблице указаны временные характеристики, определяющие обязательства Исполнителя по максимальной продолжительности времени с момента получения Исполнителем Запроса от Заказчика до момента предоставления Исполнителем ответа о том, что Запрос взят в работу.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Наименование задачи | Максимально допустимый срок начала обработки запроса |
| 1 | Реагирование на запрос | В течение 8-и рабочих часов после регистрации запроса |

1. **Нормативные сроки выполнения оперативных запросов**

В приведенной ниже таблице указаны временные характеристики, определяющие обязательства Исполнителя по максимальной продолжительности выполнения задач в рамках обработки оперативных запросов Заказчика.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Наименование задачи | Максимально допустимый срок выполнения |
|  | Реагирование на запрос | В течение 8-и рабочих часов после регистрации запроса |
|  | Выполнение оперативных запросов, связанных с работой Оборудования | В течение 24-х рабочих часов после регистрации запроса \* |
|  | Выполнение оперативных запросов, связанных с работой Оборудования на удаленных Объектах (более 100 км от города, в котором расположен СЦ) | В течение 28-и рабочих часов после регистрации запроса \* |
|  | Выполнение оперативных запросов, связанных с работой Оборудования в случае остановки работы магазина | В течение 10-и рабочих часов после регистрации запроса |

\* При необходимости более длительного срока устранения неисправностей в случае замены оборудования, заказа запасных частей для ремонта оборудования срок выполнения оперативных запросов увеличивается на время, затраченное на поставку запасных частей, оборудования.

1. **Нормативные сроки выполнения плановых и дополнительных Работ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Наименование работы | Срок/периодичность выполнения |
| 1 | Выполнение плановых работ по техническому обслуживанию оборудования | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ раз в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ месяцев |
| 2 | Прочие дополнительные работы, оплачиваемые отдельно | По согласованию Сторон |

**6. Разовый инструктаж сотрудников Заказчика по вопросам использования и правил эксплуатации оборудования.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Наименование работы | Срок/периодичность выполнения |
| 1 | Инструктаж сотрудников Заказчика | Во время запуска нового объекта |

|  |  |
| --- | --- |
| Исполнитель: | Заказчик:  Заместитель директора  по техническим вопросам  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В.Разгонов |

### Приложение № 4

к Договору №\_\_\_\_

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2024 г.

**Перечень ответственных лиц для исполнения обязательств по настоящему Договору**

**1. Со стороны Исполнителя**

**1.1 Ответственным лицом за выполнение условий договора назначается**

*Контактные данные контрагента*

**2. Со стороны Заказчика**

**2.1 Ответственными лицами за выполнение условий договора, за документооборот, а также за согласование дополнительных работ и услуг по ремонту и замене Оборудования назначается:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № пп | Представитель Заказчика,  ФИО | Должность | Телефон | Адрес электронной почты |
| 1 | Сосновский Евгений Геннадьевич | Начальник отдела ИТ | =375 29 3190232 | e.sosnovskiy@alcotrade.by |

|  |  |
| --- | --- |
| Исполнитель: | Заказчик:  Заместитель директора  по техническим вопросам  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В.Разгонов |

### Приложение № 5

к Договору №\_\_\_\_

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2024 г.

**Регламент взаимодействия Сторон**

Настоящий документ описывает регламент взаимодействия сотрудников Заказчика и Исполнителя в процессе создания и работы над запросами в рамках настоящего Договора.

1. **Точки доступа**

Гарантированными точками доступа для фиксации и обработки заявок между Заказчиком и Исполнителем являются:

* 1. со стороны Исполнителя
  2. со стороны Заказчика:
* телефоны - +375 293190232
* электронная почта – [e.sosnovskiy@alcotrade.by](mailto:e.sosnovskiy@alcotrade.by), support@alcotrade.by

1. **Порядок подачи и обработки Запросов**

Процесс в общем случае состоит из следующих этапов:

* Создание заявки (ответственный - Заказчик)
* Маршрутизация заявки на ответственное лицо Исполнителя (ответственный – Исполнитель)
* Анализ заявки (ответственный - Исполнитель)
* Выполнение необходимых работ по Заявке (ответственный - Исполнитель)
* Закрытие заявки (Ответственный - Исполнитель)
* Подтверждение выполнения работ по заявке (ответственный – Заказчик)
  1. Создание заявки

Заявка создается в Системе технической поддержки пользователей (далее – СТПП), посредством сети «Интернет», через электронную почту или по телефону, сотрудником Заказчика. При успешном завершении регистрации запроса заявке присваивается статус «Зарегистрирована», и на электронную почту Заказчика уходит уведомление о получении, регистрации и присвоении номера запросу.

При оформлении заявки Заказчик максимально четко и подробно описывает последовательность воспроизведения инцидента и указывает следующую информацию:

* Юридическое название организации Заказчика;
* ФИО лица, подающего заявку, контактные данные лица, с которым можно связаться по вопросу исполнения заявки;
* адрес торгового объекта, на котором расположено Оборудование;
* в каком модуле возник Инцидент;
* информация из сообщения об ошибке с монитора или снимки экрана (в случае необходимости - для каждого шага воспроизведения проблемы);
* подробное описание проблемы в виде последовательности шагов для воспроизведения Исполнителем;
* данные, на которых проблема проявляется, если проблема проявляется не на всех этапах работы Оборудования;
* Оборудование, на котором проблема проявляется, если проблема проявляется не на всем комплексе Оборудования;
* в случае инцидента с кассовым модулем – номер кассы, на которой произошел инцидент Анализ заявки.
  1. Анализ заявки

На этом этапе команда поддержки Исполнителя принимает решение:

* Если требуется выполнение Работ, перечисленных в Приложении №1 или Приложении №2 к настоящему Договору, заявка берется в работу командой поддержки Исполнителя (заявка переводится в статус «Открыто, в работе»).
  1. Выполнение работ

На данном этапе сотрудники Исполнителя реализуют комплекс мероприятий по разрешению инцидента, послужившего основанием для заявки.

В случае необходимости выполнения работ по месту установки Оборудования, Исполнитель прибывает на объект, сообщает о своем прибытии представителю Заказчика, а также фиксирует время прибытия в и Наряде. По окончании работ, Исполнитель сообщает представителю Заказчика время окончания работ и перечень выполненных мероприятий. Данная информация фиксируется у Исполнителя в Наряде.

* 1. Подтверждение решения Заявки.

На этом этапе сотрудник Заказчика проводит приемку выполненных работ. Заказчик подписывает Наряд у Исполнителя в случае, если по заявке осуществлялся выезд специалиста Исполнителя.

|  |  |
| --- | --- |
| Исполнитель: | Заказчик:  Заместитель директора  по техническим вопросам  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В.Разгонов |

### Приложение № 6

к Договору №\_\_\_\_

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2024 г.

### Перечень Оборудования, принимаемого на обслуживание

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Тип оборудования, комплектация** | **Заводской номер** | **Адрес торгового объекта** |
| 1 | Фискальный регистратор «Pirit РБ», входящий в состав POS–системы с ППП Set Retail10 | - | - |
| 2 |  | - | - |
| 3 |  | - | - |
| … |  | - | - |
| … |  | - | - |
| 72 | Фискальный регистратор «Pirit РБ», входящий в состав POS–системы с ППП Set Retail10 | - | - |

Всего на обслуживании: 72 (семьдесят две) единицы Оборудования

|  |  |
| --- | --- |
| Исполнитель: | Заказчик:  Заместитель директора  по техническим вопросам  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В.Разгонов |

### Приложение № 7

к Договору №\_\_\_\_

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2024 г.

**Прейскурант на Работы, входящие в Абонентскую плату**

* + 1. Абонентская плата за ежемесячное Техническое обслуживание оборудования

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование работы** | **Ед. измер.** | **Цена с НДС за 1 ед. оборудования в месяц, руб.** |
| 1 | Ежемесячное техническое обслуживание фискального регистратора «Pirit РБ», входящего в состав POS–системы с ППП Set Retail10 | 1 шт. |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Исполнитель:  Директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Е.В.Лапшин | Заказчик:  Заместитель директора  по техническим вопросам  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В.Разгонов |

### Приложение № 8

к Договору №\_\_\_\_

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2024 г.

**Прейскурант на дополнительные Работы**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п\п** | **Наименование** | **Ед. измер.** | **Цена с НДС за единицу,**  **руб.\*** |
|  |  | 1 шт. |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Исполнитель: | Заказчик:  Заместитель директора  по техническим вопросам  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В.Разгонов |

### Приложение № 9

к Договору №\_\_\_\_

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2024 г.

### Screenshot_1

Форма согласована\*

\*Исполнитель оставляет за собой право вносить изменения в форму наряда в части количества обязательных к заполнению полей, их формата и содержащейся в них информации без предварительного оповещения о таких изменениях Заказчика.

|  |  |
| --- | --- |
| Исполнитель: | Заказчик:  Заместитель директора  по техническим вопросам  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В.Разгонов |

### Приложение № 10

к Договору №\_\_\_\_

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2024 г.

### Регламент ремонта и замены Оборудования

1. **Область применения**
   1. Настоящий регламент регламентирует:
      1. процесс ремонта Оборудования;
      2. процесс замены Оборудования;
2. **Условия замены и ремонта Оборудования**
   1. В случае, если после диагностики Оборудования Заказчика по поступившей Заявке специалист Исполнителя придет к выводу о том, что весь комплект Оборудования, либо какие-либо отдельные детали, узлы или блоки подлежат ремонту или замене, Стороны руководствуются данным Регламентом.
   2. Оборудование, признанное неремонтопригодным, подлежит замене, если данное Оборудование имеет такие неисправности, устранение которых путем осуществления ремонта нецелесообразно по причине того, что ремонт не приведет к требуемому результату – восстановлению работоспособности Оборудования, либо стоимость ремонта превышает 50% рыночной стоимости Оборудования.
   3. Стоимость ремонта определяется по результатам диагностики неисправности Оборудования и определения перечня необходимых для ремонта услуг по замене запасных частей. Суммарная стоимость необходимых для ремонта услуг определяется в соответствии с Прейскурантом, действующим у Исполнителя на момент осуществления ремонта.
   4. Оборудование, признанное ремонтопригодным после проведенной диагностики, подлежит ремонту.
3. **Процесс ремонта и замены Оборудования**
   1. По заявке на Инцидент с Оборудованием инженер Исполнителя прибывает на Объект Заказчика, диагностирует неисправное Оборудование на соответствие условиям ремонтопригодности, определяет срок гарантии оборудования.
   2. В случае, если оборудование на гарантии и не нарушены условия эксплуатации оборудования, ремонт и замена оборудования производится силами Исполнителя без выставления Заказчику счета в связи с оказанием дополнительных услуг по замене Оборудования.
   3. Если неисправное Оборудование не гарантийное и после диагностики было установлено, что оно соответствует условиям неремонтопригодности:
      1. Заказчику на электронную почту отправляется обоснованный запрос на замену Оборудования.
      2. Максимальный срок согласования замены оборудования составляет 3 (три) рабочих дня с момента направления соответствующего запроса. До окончания периода Заказчик сообщает либо о положительном решении, либо предоставляет мотивированный отказ.
      3. Если срок ответа от ответственного лица Заказчика на запрос о замене Оборудования не получен, услуга по замене неработоспособного Оборудования не оказывается. Работоспособность кассы переходит в зону ответственности Заказчика.
      4. Если от ответственного лица Заказчика получен положительный ответ на запрос о замене Оборудования, соответствующее Оборудование заменяется специалистом Исполнителя на объекте Заказчика, составляется соответствующий Наряд и Акт технической экспертизы, который подписывается представителями Исполнителя и Заказчика и заверяется печатями.
      5. Неремонтопригодное Оборудование с копией Наряда/отчета о проведении технических мероприятий передается ответственному лицу Заказчика на Объекте по месту его установки.
      6. В течение 3 (трех) рабочих дней после произведенной замены Оборудования ответственное лицо Исполнителя выставляет Заказчику Счет и Акт выполненных работ по дополнительным услугам в виде работ по замене Оборудования, которые подлежат подписанию и оплате в соответствии с условиями Договора в случае, если замена производилась за пределами гарантийного срока.
   4. Если неисправное Оборудование не гарантийное и соответствует условиям ремонтопригодности:
      1. Заказчику на электронную почту отправляется обоснованный запрос на замену отдельных запасных частей Оборудования, необходимых для осуществления ремонта.
      2. Если замены отдельных запасных частей в процессе ремонта не требуется, его согласование с ответственным лицом Заказчика производится.
      3. Если требуется ремонт в сервисном центре, специалист Исполнителя своими силами и за свой счет доставляет в сервисный центр данное Оборудование, а также возвращает его на Объект после произведенного ремонта.
      4. Если от ответственного лица Заказчика получен положительный ответ на запрос о замене запасных частей в ходе ремонта Оборудования, соответствующие запасные части используются Исполнителем.
      5. По результатам проведения ремонта после восстановления работоспособности Оборудования специалистом Исполнителя составляется соответствующий Наряд, который подписывается представителями Исполнителя и Заказчика и заверяется печатями.
      6. После ремонта, отремонтированное Оборудование возвращается на Объект Заказчика.
      7. В течение 3 (трех) рабочих дней после произведенного ремонта Оборудования ответственное лицо Исполнителя выставляет Заказчику Счет и Акт выполненных работ по дополнительным услугам по ремонту Оборудования, которые подлежат подписанию и оплате в соответствии с условиями Договора в случае, если замена производилась за пределами гарантийного срока с использованием запасных частей.

### 

|  |  |
| --- | --- |
| Исполнитель: | Заказчик:  Заместитель директора  по техническим вопросам  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В.Разгонов |

### 

### 