РАЗДЕЛ 4. ПРОЕКТ ДОГОВОРА

ДОГОВОР №З/РС-\_\_-2024

возмездного оказания услуг и поставки комплектующих

|  |  |
| --- | --- |
| г. Екатеринбург | «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2024 г. |

#### Акционерное общество «Региональная сетевая компания» в лице Генерального директора Мирного Артёма Сергеевича, действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем «Заказчик», с одной стороны, и

#### \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, в дальнейшем именуемое «Исполнитель», сдругой стороны, вместе именуемые в дальнейшем «Стороны», в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 18.07.2011 г. № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц", **путем проведения \_\_\_\_\_\_\_\_\_ (извещение № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_), на основании итогового протокола заседания Комиссии по закупкам № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_от \_\_\_\_\_\_\_,**заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. **ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

1.1. Предметом настоящего договора является оказание услуг по обслуживанию офисной техники Заказчика, услуг по заправке и восстановлению картриджей, консультационных услуг по техническим, организационным вопросам работы офисной техники и программного обеспечения, а также поставка комплектующих и расходных материалов для офисной техники.

1.2. Оказание услуг по обслуживанию офисной техники Заказчика, услуг по заправке и восстановлению картриджей, а также поставка комплектующих и расходных материалов для офисной техники осуществляются Исполнителем по месту нахождения Заказчика по адресам, указанным в **Приложении № 1** к настоящему договору.

1.3. Регламент взаимодействия Сторон в процессе оказания услуг по обслуживанию офисной техники Заказчика, услуг по заправке и восстановлению картриджей, а также в процессе поставки комплектующих и расходных материалов для офисной техники приведен в **Приложении № 2.1** к настоящему договору.

1.4. Оказание услуг по обслуживанию офисной техники Заказчика, услуг по заправке и восстановлению картриджей, а также поставка комплектующих и расходных материалов для офисной техники осуществляется по Заявке Заказчика **(Приложение № 2.2)**. Заказчик направляет Исполнителю Заявку в письменном виде способом, подтверждающим факт ее получения Исполнителем (электронной почтой, по факсу, нарочным и д.р.).

**2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

* 1. **Исполнитель обязан**:
		1. Оказывать услуги в порядке и сроках, согласно Приложению № 2 к настоящему договору, с выполнением всех необходимых регламентных работ и нести ответственность за качество этих работ;
		2. Оказывать Заказчику консультационные услуги по техническим, правовым, организационным вопросам работы офисной техники и программного обеспечения;
		3. Поставлять товар, соответствующий условиям настоящего договора по ассортименту, количеству и качеству, в согласованный период или дату поставки. Исполнитель считается выполнившим свое обязательство по поставке товара с момента передачи его в распоряжение Заказчика либо указанного Заказчиком грузополучателя;
		4. Нести расходы, связанные с подготовкой товара (упаковка, маркировка, измерение, взвешивание, подсчет), необходимой для передачи товара Заказчику;
		5. Нести риск утраты, повреждения товара, а также относящиеся к товару расходы до передачи его Заказчику. После передачи товара Заказчику все риски и связанные с товаром расходы переходят на Заказчика;
		6. Своими силами или за свой счет осуществить доставку поставляемого товара, восстановленных картриджей, отремонтированного оборудования, запасных частей для ремонта (далее – ТМЦ) в офисы Заказчика, указанные в Приложении № 1 к настоящему договору. Исполнитель самостоятельно определяет способ доставки ТМЦ, в т.ч. вид транспорта. Способ доставки, выбираемый Исполнителем, должен гарантировать сохранность ТМЦ до момента передачи его Заказчику.
	2. **Заказчик обязан:**
		1. Принимать и оплачивать оказанные услуги, поставляемые товары в порядке, предусмотренном настоящим договором;
		2. Нести все риски утраты, случайной гибели или повреждения товара с момента поставки, определенного в соответствии с п.2.1.3, а также в случае непринятия товара получателем (перевозчиком, назначенным Заказчиком) в установленный срок, при условии, что товар соответствовал условиям договора и был должным образом индивидуализирован как товар, являющийся предметом данного договора;
		3. Обеспечить доступ Исполнителю к обслуживаемому по настоящему договору оборудованию;
		4. Немедленно сообщать Исполнителю обо всех ставших известных Заказчику сбоях в работе оборудования.
	3. **Заказчик вправе:**
		1. Осуществлять контроль над надлежащим исполнением условий настоящего Договора;
		2. В случае не устранения Исполнителем выявленных Заказчиком недостатков оказанных по настоящему договору услуг, Исполнитель обязан в течение 3 рабочих дней устранить выявленные недостатки, а в случае не устранения их Исполнителем в течение 3 рабочих дней, Заказчик имеет право привлечь третьих лиц для устранения ими выявленных недостатков, с последующим возложением оплаты услуг третьих лиц на Исполнителя, предварительно отправив акт с указанием недостатков Исполнителю;
		3. При передаче Исполнителем предусмотренных договором поставки товаров ненадлежащего качества Заказчик вправе потребовать от Исполнителя замены на товар надлежащего качества в разумные сроки, либо отказаться от их принятия и оплаты, а если они оплачены, потребовать возврата стоимости этих товаров.
	4. **Исполнитель вправе:**
		1. Привлекать для оказания услуг третьих лиц (субподрядчиков) с согласованием Заказчика;
		2. Требовать от Заказчика своевременной и полной оплаты оказываемых услуг и поставляемых товаров;
1. **ПОРЯДОК СДАЧИ-ПРИЁМКИ УСЛУГ, ПОСТАВКИ ТОВАРОВ**

**И ПОРЯДОК РАСЧЁТОВ**

* 1. Стоимость услуг, оказываемых по настоящему Договору, согласовывается сторонами в каждом отдельном случае.
	2. **Цена договора составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ) руб. 00 коп. в. ч. НДС/ НДС не облагается.**
	3. Исполнитель выставляет Заказчику счет на оплату услуг, акт выполненных работ и счет-фактуру на оказанные услуги. Счет выставляется 1 числа месяца, за услуги, оказанные в предыдущий месяц. **Копия счета направляется Заказчику на электронную почту, оригинал – через систему ЭДО;**
	4. В течение 10 (десяти) рабочих дней со дня подписания Акта выполненных работ, Заказчик обязуется перечислить Исполнителю плату за оказанные услуги;
	5. Датой оплаты счета считается дата поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.
1. **Особые условия**
	1. Любая информация, полученная Заказчиком от Исполнителя, считается конфиденциальной. При этом использованием конфиденциальной информации признается совершение Заказчиком любой сделки, передача такой информации третьим лицам и другие действия Заказчика, которые были бы невозможны без владения конфиденциальной информацией.
	2. Любая информация, полученная Исполнителем от Заказчика, считается конфиденциальной. При этом использованием конфиденциальной информации признается совершение Исполнителем любой сделки, передача такой информации третьим лицам и другие действия Исполнителя, которые были бы невозможны без владения конфиденциальной информацией.
2. **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**
	1. Стороны несут ответственность за исполнение обязанностей, устанавливаемых для них настоящим договором;
	2. За нарушение условий настоящего договора стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
	3. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему договору, если оно вызвано обстоятельствами непреодолимой силы, а именно: пожара, наводнения, землетрясения, эпидемии, военных конфликтов или иных обстоятельств, не контролируемых сторонами, возникших после подписания настоящего договора. При этом исполнение обязательств по настоящему договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого действовали такие обстоятельства.

При наступлении обстоятельств непреодолимой силы Сторона, подвергшаяся ее действию, обязана в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента наступления указанных обстоятельств в письменном виде уведомить другую сторону о характере, предположительном сроке действия самого обстоятельства и его последствиях. К извещению должен быть приложен документ, выданный компетентным органом/организацией РФ. Свидетельство, выданное соответствующим компетентным органом, является достаточным подтверждением наличия и продолжительности действия непреодолимой силы. В случае, если сторона пропустит срок уведомления, она лишается права ссылаться на такие обстоятельства при невыполнении своих обязательств.

В случае продолжения указанных обстоятельств, свыше 60 (шестидесяти) дней каждая Сторона имеет право расторгнуть настоящий договор в одностороннем внесудебном порядке при направлении другой Стороне письменного уведомления об этом. Такое уведомление направляется Стороной, желающей расторгнуть договор, другой Стороне в письменной форме, и считается действительным с момента получения другой Стороной.

* 1. Стороны договорились, что независимо от порядка оплаты, согласованного Сторонами, суммы предоплаты или суммы отсрочки не являются коммерческим кредитом, и правила ст. 317.1. ГК РФ на отношения Сторон по Договору не распространяются
	2. В случае каких-либо разногласий между сторонами относительно положений настоящего Договора стороны должны предпринять все возможные усилия для урегулирования конфликта путем переговоров.

Если конфликт не разрешен, то стороны вправе предъявить иск в Арбитражный суд Свердловской области.

1. **ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ условия**

**6.1.** Настоящий договор вступает в силу с момента подписания и действует 12 месяцев.

**6.2.** Настоящий договор автоматически продлевается на следующий календарный год, в случае если ни одной из сторон не будет заявлено о прекращении договора в письменном виде, не менее чем за 1 (один) календарный месяц;

**6.3. Настоящий Договор составлен в форме электронного документа, подписанного электронной цифровой подписью на электронной торговой площадке.6.4.** Заказчик вправе расторгнуть настоящий договор в одностороннем порядке в случае прекращения потребности в услугах Исполнителя или неоднократного нарушения Исполнителем условий настоящего договора, письменно уведомив Исполнителя не менее, чем за 1 (один) календарный месяц до предстоящего расторжения договора;

**6.5.** Указанные в п. 6.4 сроки могут быть сокращены по соглашению сторон о расторжении договора;

**6.6.** Сторонами устанавливается претензионный порядок рассмотрения споров. Стороны обязуются принимать все меры для достижения урегулирования взаимных претензий путем переговоров;

**6.7.** Все изменения и дополнения к Настоящему договору вносятся путем заключения дополнительных соглашений;

**6.8.** Все иные договоренности сторон, не имеющие письменной формы, считаются недействительными;

**6.9. Приложения:**

Приложение № 1 – Перечень офисов;

Приложение № 2 – Техническое задание;

Приложение № 2.1 – Регламент взаимодействия сторон;

Приложение № 2.2 – Форма заявки;

Приложение № 3 – Форма отчёта о выполнении работ.

**7. АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН**

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик** | **Исполнитель** |
| **АО «Региональная сетевая компания»** |  |
| Юр. адрес: 620091, Свердловская область,г. Екатеринбург, пер. Полимерный, 4ИНН/КПП 6670018981/667801001р/с 40702810500000068213Банк ГПБ(АО), г. Москвак/счет № 30101810200000000823БИК 044525823ОГРН 1026604950800Тел./факс: (343) 379-43-77E-mail: rsk@sv-rsk.ru |  |
|  Генеральный директор\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Мирный А.С.М.П. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_М.П. |

**Приложение № 1**

**к Договору возмездного оказания услуг и поставки комплектующих**

**№ З/РС-\_\_-2024 от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_2024 г.**

**Перечень офисов Заказчика**

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование** | **Адрес офиса** |
| Управление | г. Екатеринбург, пер. Полимерный, 4 |
| База Б-Исток | п. Б-Исток, ул. Луначарского, 16 |
| Каменск-Уральский РКЭС | г.К-Уральский, ул. Заводская, 15 «Б» |
| Среднеуральский РКЭС | г.Среднеуральск, ул. Советская, 40 |
| Североуральский РКЭС | г.Североуральск, ул. Ленина,7 |
| Серовский РКЭС | г.Серов, ул. Кирова,51 |
| Краснотурьинский РКЭС | г.Краснотурьинск, ул. Октябрьская,34 |
| Н-Сергинский РКЭС | г.Нижние Серги, ул. Народной Воли,10 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик**АО «Региональная сетевая компания»Генеральный директор\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Мирный А.С.М.П. | **Исполнитель**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_М.П. |

**Приложение № 2**

**к Договору возмездного оказания услуг и поставки комплектующих**

**№ З/РС-\_\_-2024 от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_2024 г.**

**Техническое задание на ремонт и обслуживание оргтехники АО «РСК»**

1. **1. Цель:** Целью оказания Услуг является обеспечение бесперебойного и качественного функционирования оборудования ИТ и оргтехники АО «РСК»

Основные задачи оказания Услуг по обслуживанию оборудования ИТ и оргтехники:

- обеспечение оптимального и бесперебойного режима работы оборудования и продление межремонтных сроков эксплуатации;

- контроль технического состояния оборудования и определение пригодности к дальнейшей эксплуатации;

- выявление и устранение неисправностей, предупреждение отказов оборудования;

- оперативный ремонт оборудования.

- оперативная поставка расходных материалов (замена/заправка картриджей и пр.)

1. **2. Термины и определения**

**Заявка** - Обращение представителя Заказчика в службу поддержки Подрядчика по телефону или электронной почте.

**Ремонт** – комплекс мероприятий, не относящихся к категории ТТО и выполняемых для восстановления работоспособности, полной функциональности оборудования, утраченной в результате непредвиденной аварийной ситуации.

**Ресурсные материалы** - детали Оборудования с ограниченным ресурсом, ремонтные комплекты, в том числе ролики подач, печь в сборе, модули формирования изображения, предоставляемые Заказчику в целях оказания Услуг.

**Запасные части** - ресурсы, необходимые для проведения ремонтных работ оборудования с неустановленным сроком эксплуатации, вентиляторы, интерфейсные платы и адаптеры, жесткие диски, блоки электропитания, батареи, проекционные лампы, матрицы мониторов, другие элементы, не относящиеся к категории Ресурсных материалов.

**Резервное Оборудование** - Оборудование, устанавливаемое на объектах Заказчика на время ремонта основного Оборудования (нахождения в сервисном центре).

1. **3. Место оказания услуг** — перечень офисов Заказчика указан в **Приложении №1** к данному Техническому заданию
2. **4. Сроки оказания услуг:** 1 год с момента подписания договора.
3. **5. Оборудование, подлежащее комплексному обслуживанию.**

В перечень оборудования включены единицы Оборудования, планируемые к приобретению и вводу в эксплуатацию в течение предполагаемого срока оказания Услуг. Оборудование может быть перемещено Заказчиком в пределах объектов, указанных в п.З настоящего Технического задания. Из перечня обслуживания могут быть исключены единицы Оборудования, в случае вывода единиц Оборудования из эксплуатации, списания, нецелесообразности использования или по иным причинам. Ввиду плановой замены устаревшего оборудования и появления у Заказчика новых экземпляров и моделей оборудования Заказчик имеет право включить в перечень оборудования для ТТО и ремонта новые единицы оборудования по согласованию с Подрядчиком. Условия обслуживания при этом остаются неизменными на весь срок действия договора. Перечень оборудования и периодичность ТТО указаны в **Приложении 2** к настоящему Техническому заданию

1. **6. Состав услуг:**

 - Подрядчик обязан своими средствами и силами производить техническое обслуживание и ремонт техники на основании заявок, поступивших от Заказчика, где указывается перечень, время и место проведения работ.

 - Ремонтные работы техники должны производиться в соответствии с требованиями технической документации на ремонтируемое оборудование.

 - Запасные части, используемые для ремонта оборудования Заказчика, должны быть

оригинальными, не бывшими в употреблении, не восстановленными, с не просроченным сроком годности, рекомендованными заводом-изготовителем. В случае отсутствия оригинальных запасных частей в продаже, возможна установка совместимых запасных частей, по предварительному согласованию с Заказчиком

 - Подрядчик предоставляет гарантию на качество выполненных работ и на заменяемые запасные части и комплектующие на 30 (тридцать) дней с даты выполнения работ.

 - Сроки ремонта: не более 14 (четырнадцати) дней

Ремонт оборудования включает:

 - диагностику оборудования;

 - разборку до отдельных узлов (при необходимости до деталей);

 - очистку, промывку механических узлов и деталей;

 - очистку, восстановление специальными техническими жидкостями резиновых роликов

подачи бумаги;

 - диагностику, регулировку отдельных узлов;

 - ремонт или замену неисправных деталей и узлов;

 - смазку механических узлов;

 - сборку, проверку работоспособности при автономной работе;

- проверку работоспособности после подключения к компьютеру.

**7. Требования к качеству оказания Услуг:**

 - Обслуживание и ремонт оборудования может выполняться на территории Заказчика, при невозможности ремонта на месте — в сервисном центре Подрядчика, доставка техники осуществляется транспортом Подрядчика.

 - При оказании Услуг Подрядчик руководствуется и обеспечивает качество технического и профилактического обслуживания и ремонта Оборудования в соответствии с руководством по обслуживанию, технической документацией фирмы-производителя данного вида Оборудования и другой нормативно-технической документацией.

 - В ходе оказания Услуг Подрядчик своевременно обеспечивает Оборудование всеми необходимыми запчастями и расходными материалами (картриджи и пр.), включая услуги по их установке, исходя из рекомендованных производителем норм загрузки Оборудования и требований к запчастям.

 - Подрядчик обеспечивает возможность бесперебойной работы оборудования.

 - Подрядчик по согласованию с Заказчиком предоставляет резервное Оборудование на время ремонта Оборудования Заказчика при невозможности оперативного восстановления.

 - Подрядчик обязуется приступить к выполнению ремонтных работ в течение двух рабочих дней с момента обращения Заказчика и закончить ремонтные работы в срок до 14 дней, в зависимости от наличия необходимых запчастей на складе и сроков их поставки

 - В случае невозможности выполнить ремонт в течение 14 дней, Подрядчик обязан предоставить подменную технику на период ремонта и восстановления по согласованию модели и характеристик с Заказчиком

 - При поступлении заявки от Заказчика на внеплановые работы по обслуживанию оборудования прибыть на место вызова в течение 2 дней. Заявка Заказчика может быть направлена Подрядчику посредством электронной почты или по телефону.

* + - 1. **8. Порядок оказания и приемки Услуг:**

 - Заявки на оказание Услуг подаются сотрудниками Заказчика по электронной почте, с автоматической обработкой системой Service Desk (система находится на стороне Заказчика)

 - Время исполнения заявки с 8-00 по 17-00 ежедневно.

 - Подрядчик ежемесячно не позднее 29 (двадцать девятого) числа текущего месяца предоставляет Заказчику:

 - Оригиналы счета, счета-фактуры, акта приемки оказанных Услуг.

 - Отчет о выполнении заявок на оказание Услуг с группировкой по местам оказания услуг.

 - В соответствии с п. 6. настоящего ТЗ, Заказчик вправе отказаться от приемки и оплаты оказанных Услуг по единицам Оборудования, указанным в п.5. настоящего Технического задания, в случае нарушения нормативных сроков исполнения заявок, указанных в п. 7 настоящего Технического задания.

 - Заказчик вправе приостановить оказание Подрядчиком Услуг или отказаться от оказания

Подрядчиком Услуг в следующем отчетном периоде по единицам Оборудования, указанным в п.5. настоящего Технического задания, в случае вывода единиц Оборудования из эксплуатации, списания, нецелесообразности использования или по иным причинам, уведомив об этом Подрядчика за 10 (десять) дней до окончания текущего отчетного периода.

* + - 1. **9. Порядок и условия оплаты:** Стоимость оказанных Услуг за отчетный период рассчитывается Подрядчиком после приемки оказанных Услуг за отчетный период и составляет сумму стоимостей фактически оказанных и принятых Заказчиком Услуг по единицам Оборудования, указанным в п.5. настоящего Технического задания.

 - Оплату за фактически оказанные и принятые в отчетном периоде Услуги осуществляет Заказчик в течение 10 (десять) рабочих дней после приемки результатов Услуг, порядок финансирования определяется настоящим Договором.

 - В стоимость услуги по сервисному обслуживанию оргтехники входят все расходы по замене необходимых запчастей, их доставке, установке/замене и послеремонтному пуску аппаратов

 - В случае, невозможности восстановить работоспособность оборудования в течение 14 (четырнадцать) дней, а также невозможности предоставить подменное устройство, схожего по техническим характеристикам, ввести коэффициент оплаты, рассчитываемый по формуле:

Формула расчета KPI R = ((S - O)/ S) \* 100% , где

S - Общее количество запросов за отчетный период

O - Количество запросов с признаком "просрочено": приезд исполнителя, ремонт и доставка

оборудования или восстановление сервиса

R - Процент успешно выполненных запросов.

Нормальный уровень SLA принимается за 98%, если R>98%, то коэффициент оплаты, применяемый к ежемесячному фиксированному платежу по контракту, равен 1

90% ≦R ≦98%, коэф. оплаты 0,9

80% ≦R ≦90%, коэф. оплаты 0,8

70% ≦R ≦80%, коэф. оплаты 0,7

………..

10% ≦R ≦20%, коэф. оплаты 0,1

0% ≦R ≦10%, коэф. Оплаты = 0

1. **10. Гарантийные обязательства:**

Заказчик обязуется за свой счет устранять в течение гарантийного срока (один месяц с момента приемки результата оказанных Услуг) выявленные дефекты в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с моменты получения извещения Заказчика о наличии дефектов. Гарантийные обязательства не распространяются на случаи, когда Подрядчик сможет доказать, что дефекты появились в результате преднамеренного повреждения Оборудования со стороны третьих лиц или вызваны нарушением условий его эксплуатации.

**Перечень оборудования**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Модель оборудования** | **Тип** | **Расположение оборудования** |
| Kyocera TaskAlfa 2552ci | МФУ | Управление |
| Kyocera TaskAlfa 2201 | МФУ | Управление |
| Kyocera TaskAlfa 1800 | МФУ | Серов |
| Kyocera Taskalfa 1800 | МФУ | Каменск-Уральский |
| Kyocera Taskalfa 1801 | МФУ | Каменск-Уральский |
| Kyocera Ecosys M2535dn | МФУ | Управление, Среднеуральск |
| Kyocera Ecosys M2035dn | МФУ | Серов |
| Kyocera Ecosys M2540dn | МФУ | Серов, Североуральск, Среднеуральск, Б.Исток, Каменск-Уральский |
| Kyocera Ecosys P2235dn | Принтер | Управление, Ревда |
| Kyocera Ecosys M3145dn | МФУ | Серов, Каменск-Уральский |
| Kyocera KM-1650 | МФУ | Управление |
| Kyocera FS-6525 | МФУ | Управление |
| Kyocera FS-1135 | МФУ | Управление, Среднеуральск |
| Kyocera FS-1028 | МФУ | Управление |
| Kyocera FS-1060 | Принтер | Серов |
| Epson SureColor SC-T7000 | Плоттер | Управление |
| Canon Pixma MX884 | МФУ | Управление |
| Canon i-Sensys 4410 | МФУ | Управление |
| Canon i-Sensys 4730 | МФУ | Среднеуральск |
| Canon i-Sensys 6680 | МФУ | Каменск-Уральский |
| Konica Minolta Bizhub 211 | МФУ | Управление, Североуральск |
| Konica Minolta Bizhub 20 | МФУ | Управление, Каменск-Уральский |
| Konica Minolta Bizhub 164 | МФУ | Н.Серги, Каменск-Уральский, Краснотурьинск |
| HP LaserJet 1320 | Принтер | Управление, Серов, Каменск-Уральский, Краснотурьинск |
| HP LaserJet 2420 | Принтер | Управление, Каменск-Уральский |
| HP LaserJet 1015 | Принтер | Управление, Каменск-Уральский |
| HP LaserJet 1536 | МФУ | Управление |
| HP LaserJet Pro 400 | МФУ | Управление, Серов, Каменск-Уральский |
| HP LaserJet 1010 | Принтер | Управление, Североуральск |
| HP LaserJet 1300 | Принтер | Североуральск, Серов, Б.Исток, Каменск-Уральский |
| HP LaserJet 1100 | Принтер | Североуральск, Каменск-Уральский |
| HP LaserJet 2300 | Принтер | Североуральск, Серов, Среднеуральск, Каменск-Уральский |
| HP LaserJet 4200 | Принтер | Североуральск, Серов |
| HP LaserJet 4250 | Принтер | Краснотурьинск |
| HP LaserJet 1200 | Принтер | Каменск-Уральский |
| HP LaserJet 2015 | Принтер | Серов |
| HP LaserJet 3390 | МФУ | Каменск-Уральский |
| Brother L2700 | МФУ | Управление, Н.Серги, Каменск-Уральский |
| Brother L2540 | МФУ | Североуральск |
| Brother L2300 | Принтер | Серов |
| Brother L5100 | Принтер | Серов |
| Ricoh SP325SNw | МФУ | Серов, Краснотурьинск |
| Samsung SCX-4824FN | МФУ | Краснотурьинск |

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик**АО «Региональная сетевая компания»Генеральный директор\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Мирный А.С.М.П. | **Исполнитель**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_М.П. |

**Приложение № 2.1**

**к Договору возмездного оказания услуг и поставки комплектующих**

**№ З/РС-\_\_-2024 от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_2024 г.**

**РЕГЛАМЕНТ**

взаимодействия сторон

**1. Общие положения.**

* 1. Настоящий Регламент определяет порядок технического и организационного взаимодействия Исполнителя, и Заказчика при разрешении вопросов, возникающих в процессе пользования услугами.
	2. Исполнитель обеспечивает подготовку квалифицированных кадров для технического обслуживания оборудования.
	3. Заказчик создает необходимые условия для проведения Исполнителем работ на точках обслуживания оборудования.
	4. Исполнитель имеет в своем распоряжении все технические средства, необходимые для локализации и устранения возникающих технических неполадок при оказании услуги.
	5. Заказчик предоставляет Исполнителю доступ в систему учета заявок «Service Desk» в которой Исполнитель отражает выполнение своих заявок
	6. Ответственные лица со стороны Исполнителя:

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

* 1. Ответственные лица со стороны Заказчика:

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

**2. Регистрация и сопровождение Заявки на аварийные работы**

**2.1.** При обнаружении неисправностей, возникающих в процессе потребления услуг и влияющих на их функциональность, взаимодействие Заказчика и Исполнителя происходят в следующем порядке:

2.1.1. Представитель Заказчика информирует Диспетчерскую службу Исполнителя по телефону \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, или по электронной почте \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ или создаёт заявку в своей среде учёта «ServiceDesk» по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ предоставляя следующую информацию:

* наименование Заказчика
* свои фамилию и имя;
* контактное лицо;
* контактный телефон;
* описание неисправности;
* время возникновения неисправности;

Общее время, отведенное на открытие Заявки и проведение первичной диагностики проблемы, составляет 10 минут с момента поступления информации от Заказчика.

2.1.2. Время реагирования на Заявку составляет 20 минут. В случае необходимости выезда к заказчику, время реагирования – 3 рабочих часа. В случае необходимости приобретения Исполнителем оборудования, необходимого для проведения работ, время реагирования увеличивается согласно времени, затраченному на поиск и приобретение оборудования.

Рабочими часами считается время с 8-00 до 17-00 в будние дни.

2.1.3. По окончании месяца, в течении 5 (пяти) рабочих дней составляется Отчет о выполнении работ. Образец бланка Отчета о выполнении работ приведен в приложении № 3 к данному Договору.

**2.2.** Выполнение Заявки о неисправности прекращается специалистами технической поддержки Исполнителя в следующих случаях:

* по инициативе Заказчика (предоставление услуги приостанавливается или переносится на другое время) с уведомлением Исполнителя по электронной почте \_\_\_\_\_\_\_ или через среду учёта «ServiceDesk»;
* невозможно обеспечить доступ представителям Исполнителя к обслуживаемому по настоящему договору оборудованию для устранения неисправности;

**2.3.** Время, на которое приостанавливается решение проблемы, не входит в контрольный срок выполнения Заявки.

**2.4.** По окончании месяца Исполнитель представляет Заказчику отчет о выполненных Заявках согласно Приложению № 3 к Договору на электронную почту.

**2.5.** Если по истечении контрольного срока Заявка не выполнена, Исполнитель информирует Заказчика о причине невыполнения в заданный срок Заявки по средствам электронной почты и/или телефонного звонка и сообщает новый срок выполнения.

**2.6.** Договором предусматривается неограниченное количество заявок Заказчика, и неограниченное количество вызовов в офисы Заказчика.

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик**АО «Региональная сетевая компания»Генеральный директор\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Мирный А.С.М.П. | **Исполнитель**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_М.П. |

**Приложение № 2.2**

**к Договору возмездного оказания услуг и поставки комплектующих**

**№ З/РС-\_\_-2024 от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_2024 г.**

**ФОРМА**

**Заявка от "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ г. № \_\_\_\_**

**на оказание услуг/поставки товара по договору**

*Акционерное общество «Региональная сетевая компания»*, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Заказчик», во исполнение **Договора возмездного оказания услуг и поставки комплектующих №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** просит Исполнителя оказать следующие услуги:

1. Перечень оказываемых услуг: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(вид, объем, условия, характеристика услуг)*.

2. Требования к оказанию услуг: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

3. Сроки оказания услуг: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

4. Место оказания услуг: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

5. Иное: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Настоящая Заявка составлена в двух экземплярах, по одному для каждой из Сторон, и является неотъемлемой частью Договора.

Заказчик:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(подпись/Ф.И.О.)*

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик**АО «Региональная сетевая компания»Генеральный директор\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Мирный А.С.М.П. | **Исполнитель**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_М.П. |

**Приложение № 3**

**к Договору возмездного оказания услуг и поставки комплектующих**

**№ З/РС-\_\_-2024 от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_2024 г.**

ФОРМА отчета о выполнении работ:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ОТЧЕТОб оказании услуг и поставке товаровза период с «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_ по «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Дата выполнения заявки | Наименование поставляемого товара, описание оказанной услуги | Адрес поставки товара, оказания услуги | Стоимость |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| ИТОГО |  |

Итого за период с «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_ по «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_оказано услуг и поставлено товаров на сумму \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик**АО «Региональная сетевая компания»Генеральный директор\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Мирный А.С.М.П. | **Исполнитель**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_М.П. |

 |