

ЗАО «ГАММА-КАРТ»

"УТВЕРЖДАЮ"

Генеральный директор
ЗАО «ГАММА-КАРТ»

Вводится в действие с «11» ноября 2014 г.

Ю.С. Товб

Подписано 11.11.2014

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ № 001-14

"ОБЩИЕ ПРАВИЛА ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ОБОРУДОВАНИЯ"

г. Москва, Российская Федерация

Содержание

№	Раздел	№ стр.
1.	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
2.	ВИДЫ И СОСТАВ РАБОТ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ	4
2.1.	Виды работ	4
2.2.	Предпродажная проверка	4
2.3.	Предпродажная подготовка	5
2.4.	Пуско-наладка	5
2.5.	Техническая поддержка	5
2.6.	Диагностика	5
2.7.	Профилактика	6
2.8.	Устранение неисправностей (ремонт)	6
2.9.	Модернизация и другие работы	6
2.10.	Состав гарантийного и послегарантийного технического обслуживания	7
2.11.	Негарантийные случаи возникновения неисправностей	8
3.	ПОРЯДОК ПОСТАВКИ И СТОИМОСТЬ ЗАПАСНЫХ ЧАСТЕЙ	8
4.	ПОРЯДОК ОПРЕДЕЛЕНИЯ СТОИМОСТИ РАБОТ	9
5.	ПОРЯДОК ОПРЕДЕЛЕНИЯ СТОИМОСТИ АБОНЕНТСКОГО ПОСЛЕГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	9
6.	СРОКИ, МЕСТО И ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ	10
6.1.	Сроки выполнения работ	10
6.2.	Место выполнения работ	10
6.3.	Выезд к заказчику	10
6.4.	Время реакции	11
6.5.	Прием оборудования для технического обслуживания в сервисном центре ГАММА-КАРТ	11
7.	ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ЗАЯВОК И ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТ	12
7.1.	Заявка на выполнение работ	12
7.2.	Акт сдачи-приемки работ	12
8.	ПОРЯДОК ВВОДА В ДЕЙСТВИЕ И ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ	12
9.	ПРИЛОЖЕНИЯ:	13
№ 1	Перечень товара, поставляемого и обслуживаемого ГАММА-КАРТ	13
№ 2	Общие требования к порядку и условиям эксплуатации машин	18
№ 3	Методика определения стоимости работ по техническому обслуживанию оборудования по разовым заявкам	20
№ 4	Методика определения величины абонентской платы по договорам на абонентское послегарантийное техническое обслуживание машин	22
№ 5	Нормативы времени на выполнение работ и времени реакции	24
№ 6	Заявка на выполнение технического обслуживания оборудования	25
№ 7	Акт сдачи-приемки работ	27
№ 8	Акт сдачи-приемки работ за очередной период срока действия договора	30
№ 9	Формуляр изменений	31

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. ЗАО "ГАММА-КАРТ", Москва, Россия (далее называемое *ГАММА-КАРТ*), является организацией, специализирующейся на внедрении и техническом обслуживании (далее - *ТО*) систем, технологий и оборудования для персонализации и обслуживания пластиковых карт, устройств конвертования и фальцовки, а также оборудования подсчета конвертов и пластиковых карт.

ГАММА-КАРТ осуществляет:

- разработку проектов систем с использованием пластиковых карт;
- поставку и ТО относительно сложных механизмов (далее - *машин*) с развитой механикой и использованием процессов термопечати, химических или термических процессов, которые управляются компьютерами, в том числе - машин, поставляемых изготовителями в виде отдельных модулей, которые стыкуются в единую производственную единицу непосредственно на месте эксплуатации (далее называемых *комплексы*);
- поставку и ТО аппаратов и приборов (далее - *устройств*) с относительно простой механикой, без использования термопечати, химических или термических процессов;
- поставку и сопровождение программного обеспечения (далее - *ПО*) для выпуска и обслуживания пластиковых карт;
- производство и поставку отпечатанных пластиковых карт (банковских, платежных, идентификационных, дисконтных, клубных и других);
- поставку расходных материалов и принадлежностей.

Базовый перечень продаваемых и обслуживаемых ГАММА-КАРТ машин и устройств (далее вместе - *оборудования*), а также материалов приведен в приложении № 1.

1.2. ГАММА-КАРТ является официальным продавцом (далее - официальным *дистрибьютором*) и официальным центром технического обслуживания (далее - официальным *сервис-провайдером*) указанного ниже оборудования, ПО и пластиковых карт производства ряда фирм – Datacard Group (далее - *DC*), Neopost (далее – *Neopost*), Gemalto (далее – *Gemalto*), Beyond (далее – *Beyond*), KDE (далее - *KDE*) и других. Квалификация ГАММА-КАРТ в области продажи и технического обслуживания такого товара подтверждена сертификатами этих фирм.

1.3. ГАММА-КАРТ разработало и ввело в действие настоящий «Стандарт организации № 001-14 «Общие правила технического обслуживания оборудования» (далее - *Правила*) в соответствии со статьей 17 Федерального закона от 27.12.2002 г. № 184 ФЗ «О техническом регулировании» с целью:

- а) обеспечение конкурентоспособности и качества работ ГАММА-КАРТ по техническому обслуживанию оборудования;
- б) стандартизации порядка выполнения (перечень, объемы, сроки) и процедур оформления, а также оплаты работ ГАММА-КАРТ по ТО оборудования;
- в) стандартизации предоставляемой всем заинтересованным лицам информации о работах ГАММА-КАРТ по ТО оборудования.

1.4. Правила распространяются на те работы, которые ГАММА-КАРТ выполняет на основании:

- а) гарантии качества оборудования, проданного ГАММА-КАРТ по договорам и счетам;
- б) договоров на послегарантийное техническое обслуживание оборудования заключенных между ГАММА-КАРТ и владельцами такого оборудования (далее - *заказчиками*);
- в) многосторонних договоров на продажу оборудования, по которым ГАММА-КАРТ имеет обязательство выполнять функции сервис-провайдера;
- г) разовых заявок заказчиков, перед которыми ГАММА-КАРТ обязательств по договорам не имеет (далее - *по разовым заявкам*).

Основания выполнения работ по ТО оборудования, перечисленные в п.п. *а - в* Правил, далее вместе называются - *по договорам*.

1.5. При выполнении ТО оборудования ГАММА-КАРТ руководствуется законодательством РФ, эксплуатационной и ремонтной документацией изготовителей оборудования, договорами, а также Правилами.

1.6. ГАММА-КАРТ, вводя в действие настоящие Правила, обязуется обеспечивать любого заказчика техническим обслуживанием оборудования на условиях, которые установлены в Правилах.

1.7. Правила являются официальным документом, обязательным для применения ГАММА-КАРТ при выполнении ТО оборудования.

1.8. При заключении договора на продажу и/или техническое обслуживание оборудования ГАММА-КАРТ в обязательном порядке предоставляет заказчику для ознакомления действующую версию Правил (копию на бумаге, и/или в электронном виде - на web-сайте ГАММА-КАРТ и/или по электронной почте).

По запросу любого заказчика ему предоставляется копия Правил в версии, действующей на дату запроса, а заказчику, имеющему экземпляр Правил - формуляр изменений, внесенных в Правила.

2. ВИДЫ И СОСТАВ РАБОТ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ

2.1. ВИДЫ РАБОТ

2.1.1. Техническое обслуживание оборудования, выполняемое ГАММА-КАРТ, состоит в его подготовке к работе, поддержании работоспособности аппаратной части и программного обеспечения, восстановлении работоспособности неисправного оборудования, модернизации, а также дополнительной технической поддержке для персонала заказчика.

ТО включает в себя следующие виды работ:

	Вид работ	Описание
Подготовка к работе		
а)	<i>предпродажная проверка</i>	проверка работоспособности нового оборудования перед передачей заказчику
б)	<i>предпродажная подготовка</i>	приведение в работоспособное состояние оборудования, бывшего ранее в эксплуатации, перед передачей новому владельцу
в)	<i>функциональный тест</i>	проверка выполнения оборудованием его функционального назначения, в том числе - выпуск и/или чтение образцов (далее - <i>прогон</i>) при стандартных (исходных) настройках машины, с использованием ПО и образцов ГАММА-КАРТ (далее - в <i>тестовом режиме</i>)
г)	<i>демонстрация работы</i>	функциональный тест, выполняемый в присутствии представителя (-ей) заказчика
д)	<i>пуско-наладка</i>	подготовка машины к эксплуатации, выполняемая у заказчика в случае, если машина не проходила предпродажную проверку в сервисном центре ГАММА-КАРТ, либо была доукомплектована или разукомплектована после такой проверки. Пуско-наладка машин выполняется исключительно специалистами ГАММА-КАРТ
е)	<i>техническая поддержка</i>	помощь персоналу заказчика при вводе работоспособной машины в эксплуатацию и ее последующей эксплуатации. Не является обязательной для заказчика
ж)	<i>инструктаж операторов</i>	обучение операторов заказчика первоначальным знаниям и навыкам работы на машине. Выполняется по программе ГАММА-КАРТ
Поддержание работоспособности (плановое периодическое обслуживание)		
з)	<i>операторская профилактика</i>	регулярные работы по предупреждению неработоспособности машины, которые выполняет заказчик (операторы машины)
и)	<i>специальная профилактика</i>	периодические работы по предупреждению неработоспособности машины, которые выполняют исключительно специалисты ГАММА-КАРТ.
к)	<i>диагностика</i>	обследование технического состояния оборудования
Восстановление работоспособности оборудования		
л)	<i>ремонт</i>	замена (при возможности - восстановление) неисправных деталей и/или узлов, а также регулировка и настройка величин рабочих параметров до значений, установленных документацией оборудования, с помощью внутренних настроек и специального ПО
Модернизация		
м)	<i>модернизация</i>	работы по изменению функциональных и/или эксплуатационных характеристик машины
н)	<i>другие работы</i>	переустановка, перемещение комплексов, и т.д.

2.1.2. В обязанности ГАММА-КАРТ не входят подготовка помещений для эксплуатации оборудования, прокладка линий электропитания, заземления и внешних каналов передачи данных, а также установка и настройка управляющего компьютера и его ПО (кроме специализированного ПО, которое поставлено заказчику ГАММА-КАРТ).

2.2. ПРЕДПРОДАЖНАЯ ПРОВЕРКА

2.2.1. Предпродажная проверка обязательно выполняется сервисным центром ГАММА-КАРТ для всех типов оборудования, поставляемого со склада ГАММА-КАРТ, исключая комплексы, которые стыкуются в единую производственную единицу и проверяются непосредственно на месте эксплуатации (например, комплексы моделей Maxsys, серии МХ и других).

2.2.2. Предпродажная проверка состоит, как правило, из следующих этапов:

- распаковка и удаление внутренних транспортных креплений оборудования (при их наличии);
- проверка на отсутствие механических повреждений оборудования;
- функциональный тест;
- установка внутренних транспортных креплений и упаковка в транспортную тару изготовителя.

2.3. ПРЕДПРОДАЖНАЯ ПОДГОТОВКА

2.3.1. Предпродажная подготовка выполняется для продаваемого ГАММА-КАРТ оборудования, бывшего ранее в употреблении.

2.3.2. Предпродажная подготовка состоит, как правило, из следующих этапов:

- а) диагностика;
- б) ремонт и/или модернизация (при необходимости);
- в) функциональный тест;
- г) установка внутренних транспортных креплений и упаковка в транспортную тару изготовителя (при возможности).

2.3.3. При передаче оборудования заказчику по его запросу ГАММА-КАРТ выполняет демонстрацию работы оборудования.

2.4. ПУСКО-НАЛАДКА

2.4.1. Пуско-наладка машин выполняется ГАММА-КАРТ в следующих случаях:

- а) комплексы всех моделей (Maxsys, серии МХ и др.) - обязательно;
- б) эмбоссеры всех моделей, принтеры для карт всех моделей и аналогичные – по желанию Заказчика.

2.4.2. Устройства (терминал, счетчик, импринтер и аналогичные) в пуско-наладке не нуждаются.

2.4.3. Пуско-наладка машины состоит, как правило, из следующих этапов:

- а) проверка соответствия условий эксплуатации требованиям документации оборудования, договора и Правил;
- б) проверка повреждений упаковки;
- в) распаковка и удаление внутренних транспортных креплений машины;
- г) проверка оборудования на отсутствие механических повреждений машины;
- д) монтаж и стыковка модулей в единый комплекс (для машин - комплексов);
- е) подключение и функциональный тест машины и ПО, поставленного совместно с машиной;
- ж) демонстрация работы;
- з) инструктаж операторов.

2.5. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

2.5.1. Пуск машин в эксплуатацию осуществляется владельцем и оформляется его внутренним документом.

2.5.2. Пуск в эксплуатацию **устройств** технических сложностей не представляет, и ГАММА-КАРТ не оказывает техническую поддержку при пуске в эксплуатацию устройств. Устройства также не нуждаются в специальных профилактиках и иных видах ТО, выполняемого сервис-провайдером, за исключением ремонта устройств, вышедших из строя.

2.5.3. ГАММА-КАРТ по запросу заказчика предоставляет техническую поддержку при пуске машин в эксплуатацию.

2.5.4. Техническая поддержка при пуске машины в эксплуатацию включает следующие работы:

- а) подключение машины у заказчика (кроме машин, ТО которых выполняется только в ГАММА-КАРТ);
- б) функциональный тест и демонстрация работы в тестовом режиме;
- г) пуско-наладка (инсталляция) ПО, поставленного совместно с машиной;
- д) дополнительные настройки и регулировки машины и ПО, поставленного ГАММА-КАРТ, связанные с конкретными условиями эксплуатации машины;
- е) контрольный прогон образцов и демонстрация работы с использованием ПО ГАММА-КАРТ и образцов заказчика, с настройками, необходимыми для выпуска образцов заказчика (далее - *в рабочем режиме*);
- ж) инструктаж первой группы операторов заказчика (до 3 человек) по работе на машине, по программе ГАММА-КАРТ. Выполняется, как правило, на машине и территории заказчика (кроме машин, ТО которых выполняется только в ГАММА-КАРТ).

2.5.5. Техническая поддержка по договору (при пуске в эксплуатацию машины, состоящей на гарантийном обслуживании в ГАММА-КАРТ), входит в гарантийные обязательства ГАММА-КАРТ и производится без отдельной оплаты заказчиком.

2.5.6. Техническая поддержка по разовой заявке (при пуске в эксплуатацию машины, не состоящей на гарантийном обслуживании в ГАММА-КАРТ) производится ГАММА-КАРТ за отдельную плату.

2.5.7. ГАММА-КАРТ бесплатно предоставляет всем заказчикам консультации в режиме «Горячей линии» (по телефону и/или факсу) по вопросам функционирования оборудования и ПО, проданных ГАММА-КАРТ этому заказчику.

2.6. ДИАГНОСТИКА

2.6.1. Диагностика выполняется ГАММА-КАРТ в следующих случаях:

- а) перед заключением договора на послегарантийное ТО машины;
- б) перед возобновлением ТО машины в случае, если перерыв в его выполнении ГАММА-КАРТ превысил один месяц;

- в) при выполнении специальной профилактики машины;
- г) при приеме оборудования для ремонта в ГАММА-КАРТ.

2.6.2. Диагностика выполняется следующими методами:

- а) визуальный осмотр;
- б) функциональный тест;
- в) при необходимости - тестирование внутренними, а также специальными диагностическими программными средствами;
- г) тестирование другими программными средствами, установленными на оборудовании;
- д) приборно-аппаратные проверки.

Каждый из перечисленных методов диагностики применяется по мере необходимости.

2.7. ПРОФИЛАКТИКА

2.7.1. Периодичность, объем работ и порядок выполнения операторских профилактик описываются в документации машин. Выполнение операторских профилактик в обязанности ГАММА-КАРТ не входит.

2.7.2. Периодичность, объем работ и порядок выполнения специальных профилактик описываются в ремонтной документации машин, которая является документом для внутреннего пользования ГАММА-КАРТ.

Специальная профилактика машин выполняется, как правило, у заказчика.

Специальная профилактика конкретной машины выполняется по графику обслуживания, который составляется ГАММА-КАРТ в начале работ по ТО этой машины. Конкретные дата и время выполнения работ согласуются с заказчиком.

2.7.3. Специальная профилактика, как правило, состоит из следующих этапов:

- а) диагностика;
- б) очистка специальными инструментами и средствами датчиков, печатающих головок, направляющих, транспортных роликов, других деталей и узлов, загрязняющихся при работе;
- в) при необходимости - регулировка и настройка величин рабочих параметров;
- г) функциональный тест;
- д) контрольный прогон карт в рабочем режиме.

2.7.4. Периодичность выполнения специальной профилактики для разных видов машин приведена в приложении № 1.

2.8. УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ (РЕМОНТ)

2.8.1. Ремонт выполняется ГАММА-КАРТ в случае возникновения недостатков в работе аппаратной части оборудования, либо в случаях, когда при выполнении специальной профилактики (диагностики) машины специалист ГАММА-КАРТ установит, что некоторые узлы и детали выработали ресурс и/или близки к выходу из строя.

2.8.2. Ремонт состоит, как правило, из следующих этапов:

- а) диагностика;
- б) замена неисправных узлов и/или деталей;
- в) регулировка и настройка величин рабочих параметров;
- г) функциональный тест.

2.9. МОДЕРНИЗАЦИЯ И ДРУГИЕ РАБОТЫ

2.9.1. По заявке заказчика ГАММА-КАРТ выполняет модернизацию машин:

- а) установка в машину приобретаемых заказчиком у третьих сторон специальных средств (литер, символов и т.д., далее - *спецсредств*), которые не были установлены в машину до ее передачи заказчику;
- б) установка дополнительных узлов, и/или модулей, и/или перекомпоновка модулей, отключение или изъятие некоторых узлов и/или модулей.

2.9.2. При модернизации ГАММА-КАРТ выполняет весь комплекс работ, необходимых для приведения машины в работоспособное состояние, позволяющее эксплуатировать ее в рабочем режиме.

2.9.3. По заявке заказчика ГАММА-КАРТ выполняет другие работы, связанные с индивидуальными особенностями эксплуатации машины у заказчика:

- а) пуско-наладка ПО, приобретенного у ГАММА-КАРТ;
- б) подготовка к перемещению машины на другое место эксплуатации;
- в) подготовка машины к эксплуатации после перемещения;
- г) расширенный инструктаж операторов (обучение работе на машине по расширенной программе);
- д) инструктаж по работе с поставляемым ГАММА-КАРТ ПО;

- е) инструктаж нового персонала (не проинструктированного ГАММА-КАРТ ранее);
- ж) подключение управляющего компьютера комплекса к локальной сети заказчика, совместно со специалистами заказчика;
- з) другие работы по согласованию с заказчиком.

2.9.4. Модернизация и другие работы по п. 2.9.3 Правил выполняются ГАММА-КАРТ во всех случаях за отдельную плату, в порядке, в сроки и по ценам, которые отдельно согласуются с заказчиком до выполнения работ.

2.9.5. В отдельных случаях при необходимости ГАММА-КАРТ вправе привлекать для выполнения работ третью сторону.

2.9.6. ГАММА-КАРТ не выполняет обучение персонала заказчика техническому обслуживанию машин (специальным профилактикам, диагностике, ремонту, модернизации и т.д.), за исключением инструктажа по выполнению операторских функций.

2.10. СОСТАВ ГАРАНТИЙНОГО И ПОСЛЕГАРАНТИЙНОГО ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

2.10.1. ГАММА-КАРТ, действуя на основании статей 470 (п. 2), 471 и 475 - 477 Гражданского Кодекса РФ, а также условий поставки товаров их изготовителями, при заключении с заказчиками двухсторонних и многосторонних договоров на продажу оборудования, устанавливает на продаваемые товары и запасные части для них гарантийные сроки и/или гарантийные ресурсы, величины которых приведены в перечне товара, поставляемого и обслуживаемого ГАММА-КАРТ (приложение № 1).

Для некоторых видов товара (пластиковых карт, бумажной продукции и расходных материалов) устанавливается гарантийный срок хранения - срок, в пределах которого гарантируется годность товара к использованию по назначению.

В пределах гарантийного срока, и/или гарантийного ресурса, и/или гарантийного срока хранения товара ГАММА-КАРТ несет ответственность за качество товара. Претензии по качеству товара, предъявленные после окончания гарантийного срока, или гарантийного ресурса, или гарантийного срока хранения не принимаются и удовлетворению не подлежат.

В пределах гарантийных сроков ГАММА-КАРТ бесплатно выполняет гарантийный ремонт и некоторые другие работы, которые входят в состав гарантийного ТО.

Все работы по ТО оборудования, выполняемые ГАММА-КАРТ по окончании гарантийного срока оборудования, составляют предмет послегарантийного технического обслуживания.

2.10.2. Гарантийное ТО.

Состав работ, входящих в обязательства ГАММА-КАРТ по гарантийному ТО оборудования, определяется видом оборудования и условиями его поставки.

2.10.3. В состав гарантийного ТО устройств входит ремонт или замена не поддающегося ремонту устройства на исправное.

2.10.4. В состав гарантийного ТО машин входят и не требуют дополнительной оплаты заказчиком работы следующих видов:

- а) предпродажная проверка - обязательно выполняется во всех случаях, когда машина поставляется через склад ГАММА-КАРТ (кроме комплексов);
- б) предпродажная подготовка - обязательно выполняется в случае, если ГАММА-КАРТ продает оборудование, ранее бывшее в употреблении;
- в) пуско-наладка - выполняется по заявке заказчика только в случае, если машина не проходила предпродажную проверку, либо была доукомплектована или разуккомплектована после такой проверки;
- г) техническая поддержка при пуске машины в эксплуатацию - выполняется по заявке заказчика;
- д) консультации в режиме "Горячей линии";
- е) диагностика - выполняется отдельно по заявке заказчика и всегда при выполнении пуско-наладки, специальной профилактики, ремонта;
- ж) специальная профилактика - выполняется в случае, если гарантийный срок превышает установленную периодичность специальных профилактик. Выполняется по графику ТО по согласованию с заказчиком и по его заявке;
- з) ремонт - выполняется по заявке заказчика при возникновении неисправности машины, либо по согласованию с заказчиком в случае, когда при выполнении других работ специалист ГАММА-КАРТ установит, что некоторые детали (узлы) машины выработали ресурс и/или близки к выходу из строя.

2.10.5. Послегарантийное ТО.

2.10.5.1. Послегарантийное ТО устройств выполняется только на основании разовых заявок.

В состав послегарантийного ТО устройств входят работы следующих видов:

- а) диагностика;
- б) ремонт;
- в) консультации в режиме "Горячей линии";
- г) в исключительных случаях - модернизация.

2.10.5.2. Послегарантийное ТО машин выполняется на основании разовых заявок и на основании абонентских договоров на послегарантийное ТО машины (далее - **абонентское ТО**).

При послегарантийном ТО машин по разовым заявкам ГАММА-КАРТ выполняет любые указанные выше работы.

2.10.5.3. В состав абонентского ТО машин входят работы следующих видов:

- а) диагностика;
- б) специальная профилактика;
- в) ремонт;
- г) консультации в режиме "Горячей линии" по вопросам функционирования оборудования и ПО, проданных ГАММА-КАРТ этому заказчику.

2.10.5.4. В предмет и стоимость договора на абонентское ТО, как правило, не входят (с учетом п. 5.3 Правил) работы, не указанные в п.п. 2.10.8 Правил, и не связанные с неисправностями аппаратной части машины (а именно, замена расходных материалов, замена печатных головок, операторские профилактики, пуско-наладка (инсталляция) нового ПО, инструктаж нового персонала, модернизация и другие работы).

2.10.5.5. Абонентское ТО машин производится в порядке, устанавливаемом договорами и Правилами.

2.10.5.6. В случае, если перерыв в выполняемом ГАММА-КАРТ ТО машины превысил один месяц, то перед заключением договора на абонентское ТО в обязательном порядке и за отдельную плату производится преддоговорная диагностика машины и, при необходимости, восстановительный ремонт.

2.11. НЕГАРАНТИЙНЫЕ СЛУЧАИ ВОЗНИКНОВЕНИЯ НЕИСПРАВНОСТЕЙ

2.11.1 ГАММА-КАРТ освобождается от обязательств по ремонту оборудования (гарантийных или оплаченных по договору на послегарантийное ТО), если неисправность оборудования возникла не по вине ГАММА-КАРТ в перечисленных ниже случаях (далее - негарантийных случаях):

- а) из-за ненадлежащего обращения при транспортировке и/или перемещениях, если транспортировка и/или перемещения осуществлялись без участия или письменного разрешения ГАММА-КАРТ;
- б) из-за невыполнения требований к порядку и условиям эксплуатации и хранения, установленных документацией оборудования, и/или договором на продажу оборудования, и/или Правилами (в приложении № 2);
- в) из-за воздействий, не обоснованных документацией оборудования (внешних механических воздействий, заливания жидкостями, повреждения грызунами или насекомыми, пожара, обрушения помещения и т.д.);
- г) после выполнения пуско-наладки, специальной профилактики, ремонта или модернизации оборудования без участия или письменного разрешения ГАММА-КАРТ.

2.11.2. В негарантийных случаях ГАММА-КАРТ выполняет ремонт оборудования за отдельную плату, в порядке и в сроки, которые отдельно согласуются с заказчиком до выполнения работ.

3. ПОРЯДОК ПОСТАВКИ И СТОИМОСТЬ ЗАПАСНЫХ ЧАСТЕЙ

3.1. Гарантийные сроки (гарантийные ресурсы) на детали и узлы, входящие в состав оборудования, в общем случае устанавливаются равными гарантийным срокам (гарантийным ресурсам) соответствующего оборудования в целом. При этом, однако, некоторые детали и узлы являются быстроизнашивающимися и выходят из строя существенно раньше, чем другие детали (узлы) и оборудование в целом. Гарантия на быстроизнашивающиеся детали (узлы) устанавливается в виде сочетания гарантийных сроков и гарантийных ресурсов.

3.2. Запасные части для замены неисправных деталей (узлов) поставляются ГАММА-КАРТ на условиях, которые зависят от вида детали (узла), и оснований для их поставки.

3.3. При выполнении ТО оборудования по разовым заявкам (при отсутствии гарантийных обязательств ГАММА-КАРТ) поставка запчастей для замены неисправных производится за счет заказчика.

3.4. При выполнении ТО по договору поставка запчастей для замены неисправных производится за счет ГАММА-КАРТ, за исключением быстроизнашивающихся деталей (узлов) и спецсредств, а также ремонта в негарантийных случаях, перечисленных в п. 2.11.1.

3.5. Поставляемые ГАММА-КАРТ быстроизнашивающиеся детали (узлы) для замены выработавших или гарантийный срок, или гарантийный ресурс, оплачиваются заказчиком отдельно.

3.6. Поставляемые ГАММА-КАРТ быстроизнашивающиеся детали и узлы для замены неисправных, которые не выработали ни гарантийного ресурса, ни гарантийного срока, оплачиваются:

- а) за счет ГАММА-КАРТ - при выполнении работ по договору;
- б) за счет ГАММА-КАРТ - при выполнении работ по разовой заявке, и при условии, что вышедшие из строя детали (узлы) были поставлены заказчику ГАММА-КАРТ;
- в) за счет - заказчика во всех остальных случаях.

3.7. Спецсредства (включая спецлитеры безопасности, но кроме литер УС) для замены неисправных поставляются во всех случаях силами и за счет заказчика.

3.8. По согласованию сторон заменяемые неисправные электронные платы передаются в собственность ГАММА-КАРТ. При

этом на новые электронные платы заказчику предоставляется скидка.

4. ПОРЯДОК ОПРЕДЕЛЕНИЯ СТОИМОСТИ РАБОТ

4.1. При выполнении ГАММА-КАРТ ТО оборудования по договору стоимость работ определяется и оплачивается заказчиком в соответствии с условиями договора и Правил.

4.2. При выполнении ГАММА-КАРТ ТО оборудования по разовой заявке стоимость работ определяется в порядке, приведенном в методике определения стоимости работ (приложение № 3) с учетом изложенного ниже.

4.3. Затраченное на выполнение работ время указывается в акте сдачи-приемки работ (по разовой заявке или если стоимость части выполненных работ не учитывалась в стоимости договора).

4.4. Стоимость замененных узлов и деталей определяется по прейскурантам ГАММА-КАРТ.

4.5. Величина надбавки за срочность определяется по фактическому времени реакции (по п. 6.4.4). При этом, если фактическое время реакции было меньше, чем нормативное по категории срочности, указанной в заявке, то величина надбавки определяется по категории срочности заявки.

4.6. В случае, если стоимость работ составляет существенную часть стоимости оборудования, то необходимость выполнения, объем работ и порядок оплаты согласуются ГАММА-КАРТ с заказчиком до их выполнения.

4.7. При выполнении работ:

- а)* стоимость работ с заказчика не взимается в случае, если работы выполнялись по договору и стоимость всех фактически выполненных работ, а также стоимость всех использованных при ремонте запчастей учитывалась в стоимости договора;
- б)* с заказчика взимается часть стоимости работ, не входящая в стоимость договора (стоимость замененных быстроизнашивающихся деталей и узлов, которые выработали гарантийный ресурс, и/или ремонт в негарантийных случаях, и/или стоимость диагностики в случае перерыва в ТО машины не по вине ГАММА-КАРТ, и т.д.);
- в)* в случае, если работы выполнялись по разовой заявке, то с заказчика взимается полная стоимость работ;
- г)* стоимость выезда специалистов ГАММА-КАРТ из Москвы к заказчику в размерах, установленных методикой определения стоимости работ (приложение № 3) взимается с заказчика во всех случаях, когда специалист ГАММА-КАРТ выезжает для выполнения ТО машины, установленной вне Москвы (исключая случаи, когда стоимость выезда к заказчику заранее включена в стоимость договора).

4.9. Счет на оплату работ выставляется ГАММА-КАРТ по следующим статьям (с учетом п. 4.5):

- а)* стоимость рабочего времени, затраченного на выполнение работ;
- б)* стоимость замененных деталей и узлов, выработавших гарантийный срок и/или гарантийный ресурс;
- в)* надбавка за срочность;
- г)* стоимость выезда специалистов ГАММА-КАРТ из Москвы к заказчику в случаях, когда машина установлена вне Москвы.

4.10. ГАММА-КАРТ выставляет заказчику счет на оплату работ и счет на оплату стоимости выезда специалистов ГАММА-КАРТ из Москвы к заказчику (при выезде из Москвы) в течение 3 (трех) рабочих дней с даты выполнения работ .

4.11. В счете указываются отдельными строками все составляющие стоимости работ по заявке, которые подлежат оплате заказчиком. В случае выполнения работ вне Москвы к счету прикладываются копии документов, подтверждающих фактическую стоимость проезда к заказчику.

5. ПОРЯДОК ОПРЕДЕЛЕНИЯ СТОИМОСТИ АБОНЕНТСКОГО ПОСЛЕГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

5.1. Договоры на послегарантийное техническое обслуживание машин, заключаемые ГАММА-КАРТ с заказчиками, как правило, имеют абонентский характер. Абонентский характер договора означает, что заказчик по такому договору уплачивает ГАММА-КАРТ абонентскую плату за ТО машины, величина которой фиксируется при заключении договора и не изменяется в течение всего срока договора.

5.2. Величина абонентской платы за ТО машин определяется ГАММА-КАРТ на основании рекомендаций изготовителей оборудования исходя из среднестатистических показателей затрат на ТО машин данной модели и зависит от вида машины, ее истории (условий поставки, эксплуатации и технического обслуживания перед заключением договора на абонентское ТО) и наличия специфических условий выполнения ТО у заказчика.

Величина абонентской платы не зависит от объема фактически выполненных по договору работ, или количества и цены фактически использованных запасных частей. Таким образом, ГАММА-КАРТ принимает на себя риск, что за весь срок действия такого договора стоимость фактически выполненных работ и использованных запасных частей может быть больше суммы уплаченной абонентской платы, а заказчик принимает на себя риск, что стоимость фактически выполненных работ и использованных запасных частей может быть меньше суммы уплаченной абонентской платы.

Величина абонентской платы, определенная на основании настоящего раздела Правил, может корректироваться с учетом

возможного изменения перечня работ по такому договору и иных условий.

5.3. В абонентской плате учитываются:

- а) среднестатистическая стоимость работ, перечисленных в п. 2.10.8 за оплачиваемый период;
- б) среднестатистическая стоимость запасных частей, необходимых для ремонта за оплачиваемый период (с учетом условий по разделу 3).

5.4. В абонентской плате не учитываются:

- а) стоимость быстроизнашивающихся деталей (узлов) и спецсредств, выработавших гарантийный срок и/или гарантийный ресурс (с учетом п.п. 3.5-3.7);
- б) стоимость всех работ и запчастей при ремонте в негарантийных случаях (по п. 2.11.1);
- в) надбавки за срочность по п. 6.4.4;
- г) стоимость выезда специалистов ГАММА-КАРТ из Москвы к заказчику в случае, если машина установлена вне Москвы (исключая случаи, когда стоимость выезда к заказчику заранее включена в стоимость договора).

5.5. Конкретная величина абонентской оплаты определяется по методике, приведенной в приложении № 4.

6. СРОКИ, МЕСТО И ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ

6.1. СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ

6.1.1. Нормативы трудозатрат (максимальные затраты рабочего времени одного специалиста) на выполнение каждого вида работ, в зависимости от вида работ и вида оборудования, указаны в приложении № 5.

6.1.2. В случае, если ТО машины выполняется у заказчика и для ремонта потребуются запасные части, необходимость в которых не могла быть установлена по описанию неисправности, приведенному в заявке заказчика, то ремонт выполняется при повторном выезде к заказчику по его отдельной заявке. При этом при повторном выезде из перечня работ исключается диагностика.

6.1.3. В случае, если в результате диагностики машины специалистом ГАММА-КАРТ будет установлено, что ремонт по техническим причинам не может быть выполнен по месту ее эксплуатации, то машина доставляется для ремонта в ГАММА-КАРТ и после ремонта обратно заказчиком.

6.1.4. В случае, если неисправная деталь (узел) отсутствует в рекомендованном изготовителем списке запасных частей оборудования данной модели, то ГАММА-КАРТ заказывает у изготовителя оборудования поставку такой запчасти. При этом норматив времени на ремонт увеличивается на 20 рабочих дня. По запросу заказчика ГАММА-КАРТ предъявляет заказчику для сведения рекомендованный изготовителем список запасных частей данной модели оборудования. По согласованию с заказчиком ГАММА-КАРТ заказывает у изготовителя оборудования экстренную поставку необходимой запчасти, при этом стоимость ее экстренной поставки оплачивается заказчиком отдельно. При экстренной поставке запчастей норматив времени на ремонт увеличивается на 12 рабочих дней.

6.1.5. Ремонт спецлитер (методом замены), кроме литеры УС, выполняется после предоставления заказчиком новых спецлитер.

6.1.6. Срок выполнения ремонта в любом случае не должен превышать 25 рабочих дня (с учетом замечаний по пункту 6.1.4.) с даты выполнения диагностики (за исключением замены предоставляемых заказчиком спецлитер, а также деталей и узлов, отсутствующих в рекомендованном изготовителем списке запасных частей).

6.2. МЕСТО ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ

6.2.1. ТО устройств выполняется в ГАММА-КАРТ.

6.2.2. ТО машин (кроме комплексов) в зависимости от вида работ, вида машины и выбора заказчика может выполняться или в ГАММА-КАРТ, или у заказчика.

6.2.3. ТО комплексов выполняется у заказчика.

6.2.4. Места выполнения ТО для разных типов оборудования указаны в приложении № 1.

6.3. ВЫЕЗД К ЗАКАЗЧИКУ

6.3.1. В случае, если оборудование установлено вне Москвы, то выезд к заказчику выполняется только при наличии следующих обязательств заказчика (по договору или гарантии в заявке):

- а) об оплате стоимости выезда специалистов ГАММА-КАРТ из Москвы к заказчику в размерах, установленных методикой определения стоимости работ (приложение № 3);
- б) об уплате надбавки за срочность;
- в) о бронировании гостиницы (одноместных номеров с удобствами);
- г) об обеспечении автотранспортом для проезда (и провоза инструментов и запасных частей) от аэропорта (вокзала) до гостиницы, места установки оборудования и до аэропорта (вокзала);
- д) при необходимости выезда в регионы с высоким уровнем личного риска (в случаях по п. 6.3.3) - о выполнении согласованных условий (обеспечении сопровождающим и/или охраной и/или других условий).

6.3.2. Выезд в регионы (или населенные пункты) и организации, где для въезда (входа в организацию) необходимы специальные разрешения государственных, и/или местных властей, и/или соответствующих служб организации (далее - **разрешения**), выполняется ГАММА-КАРТ после получения ГАММА-КАРТ разрешения (или подтверждения заказчика о наличии у него разрешения). При этом время реакции отсчитывается от момента получения ГАММА-КАРТ разрешения (или подтверждения заказчика о наличии у него разрешения).

6.3.3. Выезд в регионы (города) с высоким уровнем личного риска (зоны военных действий, анти-террористических и/или иных масштабных специальных милицейских и/или военных операций, массовых забастовок, чрезвычайных бедствий, санитарного карантина), выполняется ГАММА-КАРТ только на условиях, специально согласованных с заказчиком.

6.3.4. В случае, если в договоре не были специально оговорены условия выезда в регион (город) с высоким уровнем личного риска (по п. 6.3.3), то ГАММА-КАРТ вправе:

- а) задержать выезд до согласования его условий с заказчиком, или
- б) задержать выезд до момента выполнения заказчиком согласованных условий, или
- в) отказаться от выезда к заказчику.

При этом заказчик не вправе применить к ГАММА-КАРТ штрафные санкции за просрочку или отказ от выезда к заказчику.

6.4. ВРЕМЯ РЕАКЦИИ

6.4.1. Время, в течение которого специалист ГАММА-КАРТ обязан выехать к заказчику для выполнения ТО (далее - **время реакции**) и временные интервалы выполнения работ по заявкам заказчиков по договорам зависят от категории срочности, выбираемой заказчиком.

Устанавливаются следующие категории срочности:

1-стандартная	2-срочная	3-экстренная
---------------	-----------	--------------

6.4.2. Любой заказчик вправе указать в заявке любую категорию срочности, кроме экстренной.

6.4.3. Право применения заказчиком заявки по категории экстренная, и обязательность для ГАММА-КАРТ такой категории срочности должны быть специально согласованы заказчиком с ГАММА-КАРТ в письменном виде (в договоре или ином документе). Если в договоре право заказчика на применение такой категории не предоставлено, то ГАММА-КАРТ вправе исполнять заявку, помеченную заказчиком как экстренная, по категории срочная. При этом заказчик не вправе в этом случае применить к ГАММА-КАРТ штрафные санкции за просрочку времени реакции относительно категории экстренная.

6.4.4. При выполнении работ и по договору, и по разовой заявке с заказчика взимается надбавка за срочность по каждой заявке повышенной категории (по всем категориям, кроме стандартной).

6.4.5. Базовые нормативы по времени реакции и временные интервалы выполнения работ, а также размеры надбавок за срочность, зависящие от категории срочности и местонахождения обслуживаемой машины, приведены в приложении № 5.

6.4.6. Размер фактически взимаемой с заказчика надбавки за срочность определяется фактическим временем реакции ГАММА-КАРТ по заявке.

6.4.7. Время реакции отсчитывается со времени получения заявки (с учетом п. 7.1.4).

В случаях по п. 4.6 время реакции отсчитывается со времени получения от заказчика гарантийного письма на оплату работ в согласованных объемах или (по согласованию сторон) предоплаты за работы.

6.4.8. Для работ по договору категория срочности (время реакции, временные интервалы и сроки выполнения работ) является обязательной для ГАММА-КАРТ (с учетом п.п. 6.3.2, 6.3.3, 6.3.4, 6.4.3).

6.4.9. Для работ по разовым заявкам выбранная заказчиком категория срочности для ГАММА-КАРТ обязательной не является. В этом случае время реакции и сроки выполнения работ определяются загрузкой сервисного центра ГАММА-КАРТ, характером неисправности, наличием запасных частей и выбранной заказчиком категории срочности.

6.4.10. Время реакции и сроки выполнения работ, по которой разовая заявка принимается ГАММА-КАРТ к исполнению, устанавливается начальником сервисного центра ГАММА-КАРТ или его заместителем.

6.5. ПРИЕМ ОБОРУДОВАНИЯ ДЛЯ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В СЕРВИСНОМ ЦЕНТРЕ

6.5.1. При приеме оборудования для обслуживания сервисный центр ГАММА-КАРТ проверяет комплектацию оборудования и выполняет его диагностику.

6.5.2. Прием оборудования фиксируется в акте сдачи-приемки работ (первая сторона бланка), составляемом в двух экземплярах - по одному для заказчика и ГАММА-КАРТ.

6.5.3. После выполнения ТО ГАММА-КАРТ уведомляет заказчика об окончании работ.

6.5.4. Оборудование передается представителю заказчика, имеющему доверенность на получение оборудования и на право подписи актов.

6.5.5. Возврат оборудования заказчику фиксируется в акте сдачи-приемки работ (обратная сторона бланка).

7. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ЗАЯВОК И ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТ

7.1. ЗАЯВКА НА ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ

ТО оборудования выполняется ГАММА-КАРТ, независимо от оснований и вида работ, по письменным заявкам заказчика. Заявка на выполнение работ оформляется по образцу приложения № 6.

7.1.1. Разовая заявка, имеющая силу гарантийного письма, подписывается руководителем заказчика (или другим лицом, имеющим право подписывать финансовые документы) и главным бухгалтером. Разовая заявка направляется в ГАММА-КАРТ по факсу или по электронной почте (с последующей передачей оригинала).

7.1.1. Заявка на выполнение работ по договору подписывается представителем заказчика, указанным в договоре, или специально уполномоченным отдельным документом заказчика. В заявке на выполнение работ по договору подписи руководителя и главного бухгалтера не обязательны. Заявка направляется в ГАММА-КАРТ по факсу или по электронной почте (с последующей передачей оригинала).

7.1.3. Направление заявки должно быть подтверждено заказчиком телефонным звонком в сервисный центр ГАММА-КАРТ.

7.1.4. Заявки принимаются ГАММА-КАРТ с 10:00 до 18:00 по рабочим дням (здесь и далее “рабочие” дни - по законодательству России, для 5-дневной рабочей недели, время - московское). Заявка, поступившая в иное время, считается поступившей в 10:00 первого рабочего дня, следующего за фактическим моментом ее поступления.

7.1.5. Заказчик указывает в заявке желательную категорию срочности. В случае, если категория в заявке не указана, то заявка принимается по стандартной категории.

7.1.6. В заявке на ремонт должно быть приведено описание неисправности в терминах, установленных эксплуатационной документацией.

7.2. АКТ СДАЧИ-ПРИЕМКИ РАБОТ

7.2.1. Выполнение всех работ, подлежащих приемке заказчиком, оформляется актом сдачи-приемки работ по образцу приложения № 7.

7.2.2. В случае, если работы выполняются ГАММА-КАРТ по договору на абонентское техническое обслуживание, то каждые три месяца срока действия договора (или иной период, если другая периодичность установлена договором) оформляется акт сдачи-приемки работ за очередной период срока действия договора. Акт сдачи-приемки работ оформляется по образцу приложения № 8. Акт сдачи-приемки работ за последний период срока действия договора служит актом сдачи-приемки работ за весь срок договора.

8. ПОРЯДОК ВВОДА В ДЕЙСТВИЕ И ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

8.1. Изменения Правил (текста и приложений, содержащих нормативы) утверждает генеральный директор.

8.2. Изменения вступают в силу с даты их внесения в оригинал Правил.

8.3. Утвержденный оригинал Правил и его электронную версию хранит, вносит утвержденные изменения и доводит их до сведения руководителей подразделений, а также готовит для предоставления заказчикам бумажные и электронные копии Правил ответственное лицо юридического отдела, назначаемое распоряжением генерального директора.

9. Приложения.

Приложение № 1

"УТВЕРЖДАЮ"

Генеральный директор ЗАО "ГАММА-КАРТ"

Вводится в действие с "11" ноября 2014 г.

Ю. С. Товб

ПЕРЕЧЕНЬ

товара, поставляемого и/или обслуживаемого ГАММА-КАРТ

1. МАШИНЫ

Тип оборудования	Модель	Периодичность выполнения специальных профилактик	Место выполнения специальных профилактик и ремонта
Комплексы	MPR5xxx, MPR3xxx, ICP8000, DC 500*, DC 7000*, DC 9000*, Maxsys*, серии MX (MX1000*, MX1100, MX2000*, MX2100, MX6000*, MX6100, MX8100 и др.), Datacard Ga-Vehren CPST MJ7500, Datacard Ga-Vehren Attacher GV 200/300/500/750 Systems	От одного до трех раз в квартал	У заказчика
Эмбоссеры	DC 150i*, DC 280*, DC 280P, DC 285*, DC 310**, DC 310+**, DC 450, SE48, CE8xx	Один раз в квартал	У заказчика или в ГАММА-КАРТ
Принтеры для пластиковых карт	HiFx*, Artista*	Один раз в квартал	У заказчика
Принтеры для пластиковых карт	RP90*, RP90 Plus*, RP90 Plus E*, SR200, SR300, CR500	Один раз в квартал	У заказчика или в ГАММА-КАРТ
Принтеры для пластиковых карт	Класс: -Select PS*, -Magna PS*, моделей: SP25*, SP35*, SP55*, SP75*, CP40*, CP60*, CP80*, SP25+, SP35+*, SP55+*, SP75+, FP65, CP40+*, CP60+*, CP80+, SD 160, CD800, CD800 CLM, CD820	Не требуется	в ГАММА-КАРТ
Упаковщики в конверты стационарные	Automailer 2*, Automailer 3 (UltraPac)*, Maximailer SE*, Maximailer*, Maximailer Plus*, MXi, Automailer 5*, MXD Mailer*, CAM 8080, Inserter 3000, Neopost DS 100, Neopost DS 140, Neopost DS 200, Neopost DS 1000	Один раз в квартал	У заказчика
Упаковщики в конверты настольные Neopost	Minimailer 2 Plus*, Minimailer 2 Extra*, Minimailer 4 Plus*, Neopost DS 62, Neopost DS 70, Neopost DS 80, Neopost DS 86, Neopost IS 92	Не требуется	У заказчика или в ГАММА-КАРТ
Другие устройства	Cutter, Burster, Decollator	Не требуется	У заказчика или в ГАММА-КАРТ
Счетчики карт стационарные	Opticard IND 500, Opticard IND 500E, Opticard Office 500, Opticard Compact Office, Snooper SQ25*, Snooper SQ45* и другие	Один раз в квартал	У заказчика или в ГАММА-КАРТ
Устройства контроля качества и сортировки	CardsMaster, CardsMaster M, OFT 100 FLEX TESTER	Один раз в квартал	У заказчика или в ГАММА-КАРТ
Устройства мгновенной выдачи карт	SCD 2000, SCD 5000	Один раз в квартал	У заказчика

2. УСТРОЙСТВА

Тип товара	Модель, марка	Место ТО
Устройство чтения и/или записи на карты с магнитной полосой	КТ-xxxx, ZТ-xxxx, KDR-xxxx, KDM-xxxx, KDT-xxxx, KDRH-xxxx, KDMH-xxxx, ST-xxxx и др.	В ГАММА-КАРТ
и/или микросхемой	GemPC4xxx, GemAccess 608, GemSelf xxxx	
Счетчик карт переносной	Ultra Smart, mini card counter CC1, Rimes* и др.	В ГАММА-КАРТ
Импринтер	Планшетные, портативные, специализированные и электромеханические импринтеры	В ГАММА-КАРТ

Примечания:

* – товар не поставляется, но обслуживается;

** - товар не поставляется и его обслуживание зависит от наличия технической возможности.

– символы xxxx заменяют цифры и буквы, определяющие типоразмер и/или комплектацию, и/или дополнительные функциональные возможности (опции) модели оборудования. Количество символов не обязательно соответствует количеству цифр и/или букв для конкретной модели оборудования

3. ЗАПАСНЫЕ ЧАСТИ

Тип товара	Гарантийный срок	Условия предъявления претензий по качеству
Запасные части для машин производства Datacard Group, кроме быстроизнашивающихся деталей и узлов	6 месяца с даты поставки, но не менее, чем до окончания общего гарантийного срока машины	Гарантия действительна только при условии установки в машину специалистом ГАММА-КАРТ

4. БЫСТРОИЗНАШИВАЮЩИЕСЯ ДЕТАЛИ И УЗЛЫ

4.1 Оборудование фирмы DATACARD

Тип товара	Установленные гарантийный срок и/или ресурс	Среднестатистический ресурс	Условия предъявления претензий по качеству
Термоголовка печатная принтеров DC моделей IC-: -Select Platinum, -Magna Platinum, SP- и CP- серии, Artista, CD- и CE- серии	12 месяцев с даты поставки	---	---
Термоголовка печатная для графических модулей эмбоссеров и комплексов	50 000 карт	70 000 карт	---
Ролик чистящий для модуля графической печати эмбоссеров и модулей графической и цветной графической печати комплексов серии DC, Maxsys, серии MX	6 месяцев с даты поставки, но не более 75 000 карт	100 000 карт	Гарантия действительна только при условии установки в машину специалистом ГАММА-КАРТ
Лента транспортная для модуля цветной графической печати комплексов серии DC	6 месяцев с даты поставки, но не более 75 000 карт	90 000 карт	То же
Ролик термический для модуля ламинирования комплексов серии DC, Maxsys, серии MX	6 месяцев с даты поставки, но не более 100 000 карт	150 000 карт	То же

Пластина термоклише для модуля топпирования эмбоссеров и модулей ламинирования и топпирования комплексов серии DC, Maxsys, серии MX	6 месяцев с даты поставки, но не более 350 000 карт	500 000 карт	То же
Лампа ультрафиолетовая для модуля CardGard комплексов серии DC, Maxsys, серии MX	6 месяцев с даты поставки, но не более 500 000 карт, обработанных соответствующим модулем	550 000 карт	То же

4.2 Оборудование фирмы Neopost (прежнее наименование PFE), CIM

4.2.1 Maximailer, Maximailer SE, Maximailer Plus и MXi, CAM 8080, Inserter 3000, Neopost DS 62, Neopost DS 70, Neopost DS 80, Neopost DS 86, Neopost IS 92, Neopost DS 100, Neopost DS 140, Neopost DS 200, Neopost DS 1000

Тип товара	Гарантийный срок и/или ресурс	Среднестатистический ресурс	Условия предъявления претензий по качеству
Ролики подачи бумаги в сборе	2 года или 50 000 упаковок конвертов (в зависимости от того, что наступит раньше)	600 000 листов	Гарантия действительна только при условии установки в машину специалистом ГАММА-КАРТ
Ролик сепаратора бумаги в сборе		600 000 листов	
Сепаратор бумаги в сборе		600 000 листов	
Оболочка ролика подачи буклетов универсальная		300 000 буклетов	
Оболочка ролика подачи конвертов		100 000 конвертов	
Оболочка ролика подачи буклетов для сдвоенного фидера		300 000 буклетов	
Подушка сепаратора бумаги		100 000 листов	
Смачивающий материал, боковой		800 000 конвертов	
Смачивающий материал, центральный		800 000 конвертов	
Пробковый отсекаТЕЛЬ бумаги		600 000 листов	
Оболочка ролика подачи буклетов с прорезями		300 000 буклетов	
Оболочка ролика подачи буклетов, силиконовая с шершавой поверхностью		300 000 буклетов	
Ролик подачи буклетов с высокой сцепляющей способностью		300 000 буклетов	
Ролик подачи буклетов с силиконовой оболочкой		300 000 буклетов	

4.2.2 UltraPac

Тип товара	Гарантийный срок и/или ресурс	Условия предъявления претензий по качеству
Смачивающий фетр клапана конвертов	200 000 конвертов	-
Ролик подачи конвертов с прорезями	1 000 000 конвертов	Гарантия действительна только при условии установки в машину специалистом ГАММА-КАРТ
Ролик, отсекающий конверты	1 000 000 конвертов	То же
Ролик, отсекающий буклеты	1 000 000 буклетов	То же

4.2.3. Принтеры в составе UltraForm, MXD, CAM 8080, Inserter 3000

Тип товара	Гарантийный срок и/или ресурс	Условия предъявления претензий по качеству
Картридж для принтеров HP	При 5% заполнении формы и выполнении требований завода-изготовителя к бумаге (формам) возможно изготовление для картриджа HP9050 до 30 000 форм, для	Выполнены условия по хранению и эксплуатации по температуре и влажности.

	картриджа HP8150 до 20 000 форм. В случае применения бумаги с предварительно нанесенным текстом возможно уменьшение ресурса.	
Набор для обслуживания принтера HP	Замена приблизительно через каждые 350000 форм. В случае применения форм с предварительно нанесенным текстом возможно уменьшение ресурса.	При условии установки в машину специалистом ГАММА-КАРТ
Тонер, девелопер для принтеров RICOH	Одного контейнера (при 5% заполнении формы) тонера достаточно для изготовления до: 36 000 форм, а одного контейнера Девелопера достаточно для изготовления до 480 000 форм	Выполнены условия по хранению и эксплуатации по температуре и влажности.
Набор для обслуживания принтера RICOH, Узел фиксирования, Чистящее полотенце, Светочувствительный барабан.	После изготовления определенного количества форм производится замена как изнашиваемых деталей: Чистящее полотенце – 320 000 форм, Светочувствительный барабан – 400 000 форм. Узла фиксирования через 600 000 форм или через 3 000 часов работы, так и перечня деталей, включенных в соответствующий, изготовленным формам, набор для обслуживания принтера RICOH, Необходимо выполнение требований завода-изготовителя к бумаге (формам) В случае применения форм с предварительно нанесенным текстом возможно уменьшение ресурса.	При условии установки в машину специалистом ГАММА-КАРТ
Набор для обслуживания принтера Kyocera FS-3920DN (МК-350B), FS-9530DN (МК-710)	2 года или 100 000 страниц (принтер Kyocera FS-3920DN), 2 года или 500 000 страниц (принтер Kyocera FS-9530DN) (в зависимости от того, что наступит раньше)	Выполнены условия по хранению и эксплуатации по температуре и влажности.
Картридж для принтеров Kyocera FS-3920DN (TK-350), FS-9530DN (TK-710)	Если заполнение бумаги тонером равно 5%, а режим экономичной печати выключен, то замена картриджа с тонером потребуется приблизительно после печати 15 000 страниц (принтер Kyocera FS-3920DN)/ 40 000 страниц (принтер Kyocera FS-9530DN)	Выполнены условия по хранению и эксплуатации по температуре и влажности.

5. ПЛАСТИКОВЫЕ КАРТЫ, РАСХОДНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, АКСЕССУАРЫ И РАБОТЫ

Тип товара	Гарантийный срок	Условия предъявления претензий по качеству
Пластиковые карты без микросхемы, с отпечатанным рисунком	12 месяцев с даты поставки	Карты не имеют ненормального износа и/или механических, термических, радиационных или химических повреждений
Пластиковые карты с микросхемой, белые без рисунка, или с отпечатанным рисунком	2 года с даты поставки	Карты не имеют ненормального износа и/или механических, термических, радиационных или химических повреждений. Претензии по качеству микросхем Карт рассматриваются производителем с выдачей экспертного заключения о причине неработоспособности микросхем
Пластиковые карты разных цветов без рисунка (чистые)	12 месяцев с даты поставки	Карты не имеют ненормального износа и/или механических, термических, радиационных или химических повреждений
Расходные материалы для оборудования по выпуску и обслуживанию пластиковых карт и форм : красящие ленты, фольга, кассеты, картриджи, чистящие ленты и карты, карандаши, клише для импринтеров, PIN-конверты и т.д.	Гарантийный срок хранения - 12 месяцев с даты поставки	Хранение в заводской упаковке, при температуре от +10 °С до +25 °С и относительной влажности воздуха 40% - 60%

Аксессуары (принадлежности) для пластиковых карт (бэджи, крепления, цепочки и т.д.)	1 месяц с даты поставки	Принадлежности не имеют ненормального износа и/или механических, термических, радиационных или химических повреждений
Работы	6 месяцев с даты выполнения	Гарантия действительна только при условии выполнения работ специалистом ГАММА-КАРТ

Примечания:

1. Гарантийное обслуживание машин производится ГАММА-КАРТ, если они были приобретены заказчиком у ГАММА-КАРТ. Гарантийное обслуживание машин, приобретенных заказчиком не у ГАММА-КАРТ, может производиться по соглашению между Заказчиком и ГАММА-КАРТ.
2. Перечень быстроизнашивающихся деталей и узлов, имеющихся в каждой конкретной машине, определяется ее комплектацией. В конкретной машине могут отсутствовать некоторые или все перечисленные выше быстроизнашивающиеся детали и узлы.
3. Значение среднестатистического ресурса запасных частей является справочным и может быть использовано владельцем машины при планировании эксплуатационных расходов.
4. Настоящий перечень не является исчерпывающим. Более полные перечни товара приводятся в регулярно обновляемых прейскурантах ГАММА-КАРТ.

"УТВЕРЖДАЮ"

Генеральный директор ЗАО "ГАММА-КАРТ"

Вводится в действие с "11" ноября 2014 г.

Ю. С. Товб

ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ И УСЛОВИЯМ ЭКСПЛУАТАЦИИ МАШИН

1. Операторы машин должны быть ознакомлены с эксплуатационной документацией машин и настоящими требованиями.
2. Операторы машин должны иметь базовую подготовку пользователя персонального компьютера с операционными системами, в которых будет эксплуатироваться программное обеспечение машин, и владеть компьютерной терминологией на английском языке.
3. Во избежание выхода из строя коммуникационных портов переустановка интерфейсных кабелей должна производиться только при выключенных из электросети сетевых шнурах машин.
4. Применяемые пластиковые карты, формы и расходные материалы должны соответствовать стандартам ISO и требованиям эксплуатационной документации машин.
5. В случае, если эксплуатационной документацией машины установлена необходимость выполнения операторских профилактик, то операторы обязаны выполнять такие работы с установленной периодичностью.
6. В случае, если договором и/или эксплуатационной документацией машины установлена необходимость ведения журналов учета выпуска карт и учета операторских профилактик, то операторы обязаны регулярно вести такие журналы и предъявлять их представителю ГАММА-КАРТ при выполнении ТО машин.
7. В случае, если документацией машин установлен норматив предельной эксплуатационной загрузки машины, то ограничение превышаться не должно.
8. Заказчик в течение гарантийного срока и срока абонентского обслуживания не вправе без участия или разрешения ГАММА-КАРТ выполнять специальную профилактику, ремонт и модернизацию машины.

9. Требования к электропитанию и заземлению:

- 9.1. Электроснабжение выполняется в соответствии с требованиями действующих нормативно-технических документов («Правила устройства электроустановок» 7 издание, ПТЭЭП и др.)
- 9.2. Требуемые параметры электропитания и их конкретные значения определяются моделью и комплектацией машины и указываются в договоре и/или в документации машины.
 - 9.2.1. Все розетки электропитания машины должны быть подключены к одной фазе.
 - 9.2.2. Все рабочие нулевые проводники розеток должны быть подключены к одной шине.
 - 9.2.3. Все розетки должны быть установлены стационарно и надежно закреплены на неподвижных элементах конструкций здания.
- 9.3. Машин необходимо подключать через устройства бесперебойного питания с двойным преобразованием напряжения (Smart-UPS) мощностью не менее, чем по п. 9.2.
- 9.4. Требования к системе заземления:
 - 9.4.1. Электропитание осуществляется от стационарной электрической сети. В помещении, где расположено оборудование, электрическая сеть должна выполняться с системой заземления TN-S
 - 9.4.2. Все розетки электропитания должны быть с защитным контактом, подключённым к нулевому защитному проводнику РЕ.
 - 9.4.3 Не допускается подключать к разъемам машины оконечное оборудование, не снабженное защитным контактом в вилке электропитания и не подключённое к нулевому защитному проводнику РЕ.

10. Требования к помещениям:

- 10.1. Размеры части помещения, приходящейся на каждую машину определяются комплектацией машины. При условии согласования заказчиком с ГАММА-КАРТ планировки помещения допускается уменьшение размера.
 - 10.1.1. Система воздухообмена помещения должна обеспечивать отвод тепла, выделяемого машиной. Величина тепловыделения машины определяется ее моделью и конкретной конфигурацией. Величина тепловыделения вычисляется ГАММА-КАРТ в соответствии с методикой изготовителя машины и указывается в договоре на продажу конкретной машины.
- 10.2. Покрытия пола, потолка, стен, предметы интерьера и иное оборудование не должны накапливать электростатический заряд.
- 10.3. Параметры воздуха в помещении должны соответствовать следующим ориентировочным значениям (конкретные значения приводятся в эксплуатационной документации машины):
 - а) температура - от 20 °C до 25 °C;
 - б) относительная влажность - от 60% до 80% при максимальном не приводящем к конденсации паров давлении в 5,2 кПа;

в) в воздухе должны отсутствовать токопроводящая пыль и химически активные пары.

10.4. При использовании принтера совместно с цифровым фотоаппаратом (в системе для печати фотографий) рекомендуется отсутствие естественного освещения.

11. Требования к расположению машин:

11.1. Машины должны быть размещены таким образом, чтобы обеспечить возможность доступа для обслуживания со всех сторон.

11.2. Вентиляционные отверстия на корпусах машин не должны быть загорожены посторонними предметами, стенками, стойками, экранами и пр.

11.3. Рабочее место оператора должно быть размещено в непосредственной близости от машины.

12. Требования техники безопасности:

При эксплуатации машины следует руководствоваться:

Правилами устройств электроустановок (ПУЭ);

Правилами технической эксплуатации электроустановок потребителей (ПТЭЭП);

Правилами по охране труда при эксплуатации электроустановок (ПОТЭУ), а также требованиями инструкции завода-изготовителя по эксплуатации данной машины.

13. Требования по уровню секретности определяются заказчиком.

"УТВЕРЖДАЮ"

Генеральный директор ЗАО "ГАММА-КАРТ"

Вводится в действие с "01" февраля 2015 г.

Ю.С. Товб

**Методика определения стоимости работ
по техническому обслуживанию оборудования
по разовым заявкам.**

1. Настоящий документ устанавливает методику определения стоимости работ по техническому обслуживанию оборудования по разовым заявкам.
2. Стоимость работ определяется как

$$\text{СТраб} = \text{ВР} \times \text{СТчас} \times \text{Кповтор} + \text{ВЗвыезд} + \text{СТзапч} + \text{Нсроч}$$

где: **СТраб** - стоимость работ;**ВР** - рабочее время, фактически затраченное на работы;

СТчас - базовая стоимость часа работ по техническому обслуживанию. В зависимости от типа оборудования и места выполнения работ составляет:

Тип оборудования	Модель	СТ _{час}	
		У заказчика (в рублях)	В ГАММА-КАРТ (в рублях)
Комплексы	MPR5xxx, MPR3xxx, ICP8000, DC 500, DC 7000, DC 9000, Maxsys, серии MX: MX1000, MX1100, MX2000, MX2100, MX6000, MX6100, MX8100 и др., Datacard Ga-Vehren CPST MJ7500, Datacard Ga-Vehren Attacher GV 200/300/500/750 Systems	5 487,00	-
Эмбоссеры	DC 150 i, DC 280, DC 280+, DC 285, DC 310, DC 310+, DC 450, SE48, CE 8XX	4 366,00	3 422,00
Принтеры для пластиковых карт*	RP 90, RP 90 Plus, RP 90 Plus E, SR200, SR300, CR500, Select PS, Magna PS, SP25, SP35, SP55, SP75, SP25+, SP35+, SP55+, SP75+, CP40, CP60, CP80, FP65, CP40+, CP60+, CP80+, SD 160, CD800, CD800 CLM, CD820	4 366,00	3 422,00
Упаковщики в конверты стационарные	Automailer 2, Automailer 3 (UltraPac), Maximailer SE, Maximailer, Maximailer Plus, MXi, Automailer 5, MXD Mailer, CAM 8080, Inserter 3000, Neopost DS 100, Neopost DS 140, Neopost DS 200, Neopost DS 1000	5 487,00	-
Упаковщики в конверты настольные	Minimailer 2 Plus, Minimailer 2 Extra, Minimailer 4 Plus, Neopost DS 62, Neopost DS 70, Neopost DS 80, Neopost DS 86, Neopost IS 92	5 487,00	4 366,00
Другие устройства	Cutter, Burster, Decollator	5 487,00	4 366,00
Счетчики карт стационарные	Opticard 500 IND, Opticard IND 500E, Opticard Office 500, Snooper SQ25, Snooper SQ45	5 487,00	4 366,00
Устройства чтения и записи МП и чипа	UltraSmart, KD xxxx, Gemalto и другие	-	3 422,00
Устройства контроля качества и сортировки	CardsMaster, CardsMaster M, OFT 100 FLEX TESTER	5 487,00	4 366,00

* - Выезд к заказчику по согласованию с сервисным центром.

Другие составляющие стоимости:

Наименование составляющей	Обозначение	Величина	Порядок применения
Понижающий коэффициент при повторном выезде	К _{повтор}	0.5	Применяется в соответствии с п. 6.1.2 Правил при повторном выезде к заказчику
Стоимость выезда из Москвы на место эксплуатации	ВЗ _{выезд}	1) фактические затраты на проезд из Москвы к заказчику и обратно, и	В зависимости от расстояния и по выбору ГАММА-КАРТ авто-, или железнодорожным, или авиатранспортом
		2) прочие расходы, включая проживание, - 7 965,00 рублей за каждый день со дня выезда по день возвращения включительно	Для России
		3) прочие расходы, включая проживание, - 250 долларов США за каждый день со дня выезда по день возвращения включительно.	Для стран СНГ и других стран
Стоимость запасных частей и расходных материалов	СТ _{запч}	-	Определяется по прейскурантам ГАММА-КАРТ
Надбавка за срочность	Н _{сроч}	Размер надбавки	Применяется по каждой заявке в зависимости от категории срочности:
		Надбавка не взимается	1 - стандартная
		4 956,00 руб.	2 - срочная
		11 623,00 руб.	3 - экстренная

4. Все цены включают НДС.

"УТВЕРЖДАЮ"

Генеральный директор ЗАО "ГАММА-КАРТ"

Вводится в действие с "11" ноября 2014 г.

Ю. С. Товб

МЕТОДИКА**определения величины абонентской платы по договорам
на абонентское послегарантийное техническое обслуживание машин**

1. Настоящий документ устанавливает методику определения величины абонентской платы по договорам на абонентское послегарантийное техническое обслуживание (далее – ТО) машин, продаваемых ЗАО "ГАММА-КАРТ":

Величина абонентской платы в год для каждой машины определяется как

$$Аб_{год} = СтМ * Ст_{баз} * (1 - СК_{масс}) * К_{стар} + Н_{выезд}$$

где: $Аб_{год}$ – сумма абонентской платы в год (включая НДС);

$СтМ$ – стоимость, рекомендованная компанией Datacard Group для данного оборудования на дату заключения договора на ТО (включая НДС).

Другие составляющие определяются и применяются в следующем порядке:

2.1. **Ставка базовая $Ст_{баз}$** – единая для всех договоров и заказчиков. Учитывает среднестатистическую стоимость работ и запасных частей, единую для всех договоров и заказчиков:

Табл. 1

Тип машины	Ставка базовая $Ст_{баз}$
Комплексы для персонализации* DC500, DC7000, DC9000, Maxsys, серия MX, MPR	10%
Эмбоссеры настольные высокой производительности DC 450, DC 280P	10%
Эмбоссеры настольные DC 150i, SE48, CE 8xx	12%
Упаковщики Automailer xxxx, Minimailer xxxx, Maximailer, CAM 8080, Inserter 3000, Neopost серии DS	12%
Картоматы SCD 2000, SCD 5000	10%

* **Примечание** – указанная в таблице $Ст_{баз}$ действительна для комплексов с наработкой менее 5 000 000 карт. Для всех комплексов с наработкой 5 000 000 карт и более $Ст_{баз}$ составит 12%.

2.2. **Скидка за массовость обслуживания $СК_{масс}$** – применяется при обслуживании нескольких машин одной модели по одному договору. Вводится или отменяется при изменении количества машин, обслуживаемых по одному договору:

Табл. 2

2 машины	0,05
3 машины	0,10
5 машин и более	0,15

2.3. **Коэффициент физического старения $К_{стар}$** – не зависит от фактической наработки машины.

Табл. 3

Машина старше 5 лет	1,10
Машина старше 10 лет	1,20

2.4. Надбавка на стоимость выезда из Москвы на место эксплуатации ^{выезд.} Н

Применяется в случае, если по требованию заказчика из условий договора на абонентское ТО (или на продажу машины) исключается отдельная оплата стоимости выезда специалистов ЗАО «ГАММА-КАРТ» к заказчику при обслуживании машин, установленных вне Москвы.

Величина определяется сервисным центром в каждом случае отдельно, исходя из месторасположения машины, ее истории, установленной периодичности выполнения специальных профилактик и других факторов.

3. Принтеры всех моделей принимаются на техническое обслуживание по договорам только если количество таких машин у одного заказчика составляет 5 штук и более, или совместно с более крупными машинами. При этом величина абонентской платы в год для каждого принтера составляет 12% от ее текущей прейскурантной цены и не зависит от наработки, или года выпуска, или количества обслуживаемых машин.

4. Величина абонентской платы определяется перед заключением договора. В условиях (тексте) договора обоснование величины абонентской платы не приводится.

5. На обслуживание принимаются машины только в работоспособном состоянии. Договор на абонентское ТО машин заключается только после того, как Сервисный центр ЗАО «ГАММА-КАРТ» даст заключение о работоспособности соответствующих машин (после выполнения диагностики каждой машины и, при необходимости, восстановительного ремонта, исключая те машины, для которых перерыв в ТО машины, выполняемом, ЗАО «ГАММА-КАРТ», не превысил одного месяца).

"УТВЕРЖДАЮ"

Генеральный директор ЗАО "ГАММА-КАРТ"

Вводится в действие с "11" ноября 2014 г.

Ю. С. Товб

НОРМАТИВЫ ВРЕМЕНИ НА ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ

Нормативы трудозатрат (максимальные затраты рабочего времени одного специалиста) на выполнение каждого вида работ составляют:

Тип оборудования	Вид работ				
	Пуско-наладка и/или техническая поддержка при пуске в эксплуатацию	Диагностика	Специальная профилактика	Ремонт, контрольно-сдаточные испытания	Подключение управляющего компьютера комплекса к локальной сети заказчика, совместно со специалистами заказчика
Комплексы	24 рабочих часа	4 рабочих часа	4 рабочих часа	12 рабочих часов	16 рабочих часов
Машины - эмбоссер, принтер, упаковщик и т.п.	16 рабочих часов	2 рабочих часа	2 рабочих часа	10 рабочих часов	16 рабочих часов
Устройства	Не выполняется	2 рабочих часа	2 рабочих часа	4 рабочих часа	----

Срок начала работ отсчитывается:

- а) для машин (кроме принтеров) - со времени прибытия к заказчику или окончания предыдущего этапа работ, соответственно;
- б) для принтеров и устройств - со времени доставки устройства в ГАММА-КАРТ или окончания предыдущего этапа работ, соответственно.

В случаях, установленных п. 6.1 Правил, сроки выполнения работ могут быть увеличены.

НОРМАТИВЫ ВРЕМЕНИ РЕАКЦИИ

Максимальные величины времени реакции на заявку заказчика и величины надбавок за срочность составляют:

Категория срочности	Временной интервал выполнения работ	Время реакции		Размер надбавки за срочность, по каждой заявке
		Место установки машин		
		Москва и Московская область	Другие регионы	
1 - стандартная	По рабочим дням с 10 ⁰⁰ до 18 ⁰⁰	2 рабочих дня	3 рабочих дня*	Надбавка не взимается
2 - срочная	По рабочим дням с 10 ⁰⁰ до 18 ⁰⁰	1 рабочий день	2 рабочих дня	4 956,00 рублей с НДС (для России)
				180,00 долларов США (Для стран СНГ и других стран)
3 - экстренная	Круглосуточно, включая выходные и праздничные дни	4 часа	1 день	11 623,00 рубля с НДС (для России)
				400,00 долларов США (Для стран СНГ и других стран)

* - при возможности приобретения билетов и бронирования гостиницы

Категория экстренная обязательна для ГАММА-КАРТ только в случае, если возможность применения заказчиком такой категории специально оговорена в договоре.

В случаях, установленных п.п. 6.3.2, 6.3.3, 6.3.4 Правил, время реакции работ может быть увеличено.

Форма ГАММА-ПП
«Утверждаю»
Генеральный директор ЗАО «ГАММА-КАРТ»
Ю.С. Товб

телефон (495) 276-06-33 (доб. 213),
(495) 589-27-25 (доб. 213)
факс (495) 276-06-34
В сервисный центр
ЗАО «ГАММА-КАРТ»

От _____

(наименование заказчика)

Исх. № _____ от " ____ " ____ 20 ____ г.

ЗАЯВКА

на выполнение технического обслуживания оборудования

Прошу Вас выполнить следующие работы: (нужное отметить)

Техническая поддержка при пуске машины в эксплуатацию	☐	Пуско-наладка Диагностика	☐	Специальная профилактика Модернизация	☐	Ремонт Другие работы	☐
Желательная категория срочности:	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

(категория 3 - экстренная применяется только если это согласовано с ГАММА-КАРТ)

Описание требуемых работ (для ремонта привести описание неисправности - подробное, в терминах эксплуатационной документации):

Неисправность возникла " ____ " ____ 20 ____ г.

Наименование оборудования и/или ПО	Тип, модель	Серийный №
Комплектация оборудования (модули, узлы)	Тип, модель	Серийный №

Дата приобретения оборудования и/или ПО

" ____ " ____ г.

Оборудование приобретено у:	ГАММА-КАРТ	Авторизованного дилера ГАММА-КАРТ (вписать наименование)	Другого продавца (вписать наименование)
Вид обслуживания:	Гарантийное	Послегарантийное абонентское	Послегарантийное разовое
Место выполнения работ:	у Заказчика	Адрес Заказчика: страна _____, г. _____ ул. _____, д. _____ корп. _____ тел. (____) _____ факс (____) _____	
	в ГАММА-КАРТ		
Порядок оплаты работ:	Оплачено по договору или счету	№ _____ от " ____ " ____ г.	
	Оплата по этой разовой заявке (счет)	№ _____ от " ____ " ____ 20 ____ г.	

Отметки Гамма-карт:

Принято " ____ " ____ г.

в ____ часов ____ мин.

(подпись)

Настоящая заявка имеет силу ГАРАНТИЙНОГО ОБЯЗАТЕЛЬСТВА заказчика

на оплату работ и запасных частей, а в случае установки оборудования вне Москвы - также оплату стоимости выезда специалистов ГАММА-КАРТ к заказчику, обеспечение гостиницей, транспортом и обратным билетом.

С условиями обслуживания и оплаты, установленными документом ГАММА-КАРТ

Вх. № заявки _____				«Стандарт организации № 001-14 – «Общие правила технического обслуживания оборудования», ЗНАКОМЫ И СОГЛАСНЫ	
Заявка принята по категории:				Руководитель _____ <i>(Должность, фамилия, инициалы и подпись: для разовых заявок - руководителя организации, для заявок по договорам - представителя)</i>	
1	2	3	4	Главный бухгалтер _____ <i>(для разовых заявок подпись главного бухгалтера обязательна, для заявок по договорам - не обязательна)</i>	
_____ <i>подпись руководителя сервисного центра</i>				Отправлено: " _____ " _____ г. в _____ часов _____ минут <i>(заполняется заказчиком при отправке) (подпись)</i>	

При оформлении заполняются графы, выделенные жирными линиями - галочкой отмечается нужный квадрат или вписываются нужные данные.

Форма ГАММА-П2
"Утверждаю"
Генеральный директор ЗАО "ГАММА-КАРТ"
Ю.С. Товб

АКТ № сдачи-приемки работ

Мы, подписавшиеся ниже представители ЗАО "ГАММА-КАРТ" и	
	(наименование Заказчика)
(должность) (фамилия, инициалы)	(должность) (фамилия, инициалы)

составили настоящий акт о том, что:

1. ГАММА-КАРТ приняло от Заказчика
заявку на выполнение следующих работ:
(нужное отметить)

исх. №
Заказчика№ _____
от _____
20 г.вх. №
ГАММА-
КАРТ№ _____
от _____
20 г.

Техническая поддержка при пуске оборудования в эксплуатацию	☐	Пуско-наладка Диагностика	☐	Специальная профилактика Модернизация	☐	Ремонт Другие работы	☐
--	--------------------------	------------------------------	--------------------------	--	--------------------------	-------------------------	--------------------------

Наименование оборудования и/или ПО	Тип, модель	Серийный №	Счетчик

Комплектация оборудования (модули, узлы)	Тип, модель	Серийный №	Примечания

Дата приобретения оборудования и/или ПО		" " г.	
Оборудование приобретено у:	ГАММА-КАРТ	Авторизованного дилера ГАММА-КАРТ (вписать наименование)	Другого продавца (вписать наименование)
Вид обслуживания:	Гарантийное	Послегарантийное абонентское	Послегарантийное разовое
Место выполнения работ:	у Заказчика	Адрес Заказчика: страна _____, г. _____, ул. _____, д. _____, корп. _____ тел. (_____) _____ факс (_____) _____ Контактное лицо: _____	
Порядок оплаты работ:	На основании договора		№ _____ от " " 20 г.
	На основании разовой заявки (по счету)		№ _____ от " " 20 г.

2. Перед выполнением работ по результатам внешнего осмотра установлено, что:

Имеются дефекты упаковки оборудования (Заполняется только при пуско-наладке машины у Заказчика)	Нет	Есть - какие
Имеются внешние дефекты оборудования	Нет	Есть - какие
Условия эксплуатации у Заказчика соответствуют требованиям (Заполняется только при выполнении)	Помещение	Да Нет - почему

работ у Заказчика) (технической документации машины, и/или договору, и/или Правилам)	Электропитание и заземление	☐	Нет - почему
		Да	

3. Заказчик сдал, а ГАММА-КАРТ приняло указанное оборудование

(П. 3 заполняется, только если оборудование передано в ГАММА-КАРТ)

Примечания:

Представитель ГАММА-КАРТ	Представитель Заказчика
_____ " _____ " _____ 20 ____ подпись, печать	_____ " _____ " _____ 20 ____ Доверенность на подписание актов от _____ г. № _____ (или печать)

4. ЗАО "ГАММА-КАРТ" выполнило следующие работы:

Акт сдачи-приемки работ. Обратная сторона

Техническая поддержка при пуске оборудования в эксплуатацию	☐	Пуско-наладка Диагностика	☐	Специальная профилактика Модернизация	☐	Ремонт Другие работы	☐
Фактическая категория срочности:	☐	1 - стандартная	☐	2 - срочная	☐	3 - экстренная	☐
Описание работ				Установленные неисправности			

Печатающая термоголовка:			Прилагается копия:	
Дата покупки	Серийный №	Счетчик	Гарантийного талона	☐ Да ☐ Нет
" " _____ г.			Product Registration Card	☐ Да ☐ Нет
Инструктаж прошли операторы заказчика				
(фамилии, инициалы)				

5. Взамен неисправных установлены следующие детали и узлы (запчасти):

(заполняется, если запчасти подлежат отдельной оплате)

№	Наименование	Код	Количество	Цена, вкл. НДС 18%, руб.	Стоимость с НДС 18%, руб.
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					

6. Стоимость рабочего времени составляет

(заполняется при оплате по разовой заявке или частичной оплате по договору):

Затрачено рабочих часов	Стоимость часа, руб.	Коэффициент удаленности	Другие коэффициенты	Надбавка за срочность, руб.	Примечания	Всего, вкл. НДС 18%, руб.

7. Общая стоимость работ по заявке (п. 5 + п. 6) составляет

(заполняется при оплате по разовой заявке):

(Числом)	(Прописью)
_____ руб.	_____ руб. _____ коп.
включая НДС 18%	вкл. НДС 18% _____ руб. _____ коп.
_____ руб.	

Кроме того, при выполнении работ вне Москвы заказчик по отдельному счету оплачивает стоимость выезда специалистов ГАММА-КАРТ к заказчику в размерах, установленных договором и/или документом ГАММА-КАРТ.

8. Качество работ проверено представителем Заказчика.

Оборудование работоспособно	Да	Нет - почему	
Претензии	Нет	Есть - какие	

9. ЗАО "ГАММА-КАРТ" сдало, а Заказчик принял: Оборудование (если оно было передано в ГАММА-КАРТ) ☐ Работы ☐

10. В случае, если по настоящему акту и/или договору стоимость работ, и/или запчастей, и/или стоимость выезда подлежат оплате заказчиком, то обязательства сторон считаются окончательно выполненными с момента оплаты заказчиком соответствующего счета ГАММА-КАРТ.

Представитель ГАММА-КАРТ

Представитель Заказчика

_____ " ____ " ____ 20 г. подпись, печать	_____ " ____ " ____ 20 г. Доверенность на получение оборудования и подписание актов от _____ г. № _____ (или печать)
--	--

При оформлении заполняются графы, выделенные жирными линиями - галочкой отмечается нужный квадрат или вписываются нужные данные.

Форма ГАММА-П2

"Утверждаю"

Генеральный директор ЗАО "ГАММА-КАРТ"

Ю. С. Товб

АКТ
сдачи-приемки работ
за очередной период
срока действия договора

Мы, подписавшиеся ниже представители ЗАО "ГАММА-КАРТ" и	
	(наименование Заказчика)
(должность) (фамилия, инициалы)	(должность) (фамилия, инициалы)

составили настоящий акт о том, что:

1. ГАММА-КАРТ выполнило установленные
договором

№ _____	от " " _____ г.
------------	-----------------

обязательства по абонентскому послегарантийному техническому обслуживанию машин
за очередной период (календарный квартал или три месяца) срока действия договора

с " " _____ 20__ г.	по " " _____ 20__ г.
---------------------	----------------------

2. Исполнение обязательств принято Заказчиком без претензий.

3. Стоимость работ ГАММА-КАРТ
за очередной период (календарный квартал или три месяца)
составляет:

_____ (_____ рублей), включая НДС в сумме _____ (_____ рублей)

4. В соответствии с договором работы ГАММА-КАРТ оплачены Заказчиком предоплатой.

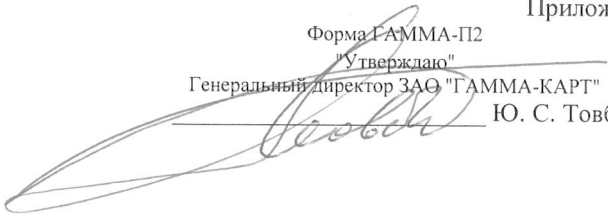
5. _____

Представитель ГАММА-КАРТ	Представитель Заказчика
_____ " " _____ 20__ подпись, печать	_____ " " _____ 20__ Доверенность на получение оборудования и подписание актов от _____ г. № _____ (или печать)

При оформлении заполняются графы, выделенные жирными линиями - галочкой отмечается нужный квадрат или вписываются нужные данные.

Форма ГАММА-П2
"Утверждаю"

Генеральный директор ЗАО "ГАММА-КАРТ"
Ю. С. Товб



ФОРМУЛЯР ИЗМЕНЕНИЙ

№ изменения	№ пункта Правил	Формулировка изменения	Дата внесения в текст
		:	