

02088, Украина, г. Киев, ул. Ленина, 64
факс: +38 (044) 561-2596, тел.: +38 (044) 561-2565



64, Lenina St., Kyiv, Ukraine, 02088
fax: +38 (044) 561-2596, tel.: +38 (044) 561-2565

"УТВЕРЖДАЮ"

Генеральный директор

ООО "Полли-Сервис"

_____ /П. А. Хорощак/

"23" февраля 2016 г.

Сервисный центр ООО «Полли-Сервис»

Основные правила функционирования

г. Киев, 2016 г.

Содержание

№	Название раздела	Страница
1.	Основные положения	3
2.	Виды услуг	4
3.	Правила гарантийного обслуживания (ГО)	6
4.	Правила постгарантийного обслуживания (ПГО)	8
5.	Порядок подачи, рассмотрения и выполнения заявок	10
6.	Сроки предоставления услуг	11
7.	Определение стоимости услуг	11
8.	Приложения	13

1. Основные положения

- 1.1. Сервисный центр компании «Полли-Сервис» (далее **СЦ**) является подразделением, которое специализируется на оказании услуг по информационной и технической поддержке потребителей продукции, реализованной компанией «Полли-Сервис».
- 1.2. ООО «Полли-Сервис» является официальным дистрибьютором и авторизованным сервис-провайдером компании Entrust Datacard (США) в Украине, что подтверждено соответствующими документами Entrust Datacard.
- 1.3. Настоящие Правила разработаны с целью упорядочения работы СЦ и являются документом, регламентирующим отношения СЦ ООО «Полли-Сервис» с контрагентами компании.
- 1.4. Правила являются обязательными к выполнению для СЦ. Если заказчик заключает договор с «Полли-Сервис» на приобретение товаров\услуг, то настоящие правила являются обязательными и для него.
- 1.5. СЦ предоставляет услуги по техническому обслуживанию (**ТО**) на основании:
- Договоров на поставку товаров и услуг (гарантийное и послегарантийное обслуживание - **ГО, ПГО**)
 - Разовых заявок.
- 1.6. При проведении работ по ТО СЦ «Полли-Сервис» руководствуется законодательством Украины, технической документацией Производителя продукции и настоящими Правилами.
- 1.7. ООО «Полли-Сервис» предоставляет всем своим заказчикам копию действующих Правил работы СЦ. Для заказчиков, которые уже имеют этот документ предоставляется лист изменений.
- 1.8. Продукты, которые поддерживаются Сервисным центром, подразделяются на два основных вида:
- а) Оборудование:
- **Машины** - принтеры, эмбоссеры и др. настольное оборудование.
 - **Комплексы** - большие производительные модульные машины (DC 7000/9000, MX2000/6000, MX2100/6100 др.)
- б) Специальное программное обеспечение для персонализации пластиковых карт, которое поставляется совместно с оборудованием или отдельно (**ПО**).
- 1.9. Компания «Полли-Сервис», устанавливает на продаваемые товары и комплектующие гарантийные сроки и/или гарантийные ресурсы исходя из требований законодательства и условий поставки товаров их изготовителями. Для некоторых видов товаров устанавливается гарантийный срок хранения – срок, в пределах которого гарантируется годность товара к использованию по назначению. В пределах гарантийных сроков\ресурсов ООО «Полли-Сервис»

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 ООО «Полли-Сервис» бесплатно выполняет гарантийный ремонт и некоторые другие работы, которые входят в состав гарантийного ТО. Все работы по ТО оборудования, выполняемые ООО «Полли-Сервис» по окончании гарантийного срока оборудования, составляют предмет послегарантийного технического обслуживания.

2. Виды услуг

2.1. Сервисный центр оказывает услуги по технической поддержке на различных этапах:

- Проектирование
- Техническая реализация и подготовка к работе
- Эксплуатация и поддержка работоспособности

2.2. Перечень основных видов услуг, применительно к вышеназванным этапам, изложен в таблице №1:

Таблица №1

Наименование работ	Содержание работ
Этап проектирования:	
• <i>Консультационная поддержка</i>	Предоставление технических консультаций по проекту
• <i>Подготовка проектной документации</i>	Разработка технических требований для потребителя, подготовка структурных, монтажных схем, т.п.
• <i>Подготовка эксплуатационной документации</i>	Разработка, адаптация инструкций для операторов и обслуживающего персонала.
Этап реализации и подготовки к работе:	
• <i>Предпродажная проверка</i>	Проверка работоспособности нового оборудования перед передачей его заказчику
• <i>Техническая инспекция</i>	Экспертная оценка технического состояния оборудования, рекомендации, составление соответствующего акта
• <i>Предпродажная подготовка</i>	Техническая подготовка оборудования, бывшего ранее в эксплуатации, для последующей реализации.

<ul style="list-style-type: none"> • Демонстрация функциональных возможностей 	Демонстрация Заказчику функциональных возможностей оборудования/ПО, выпуск образцов продукции на тестовых данных и тестовых расходных материалах
<ul style="list-style-type: none"> • Инсталляция 	Сборка, установка оборудования/ПО у заказчика, в специально выделенном и подготовленном помещении.
<ul style="list-style-type: none"> • Пуско-наладка 	Подготовка установленного оборудования/ПО к эксплуатации, выполняемая у заказчика. Выполняется всегда для комплексов. Для настольных машин только в случае, если они не проходили предпродажную проверку (подготовку) в сервисном центре, либо в случае модернизации, либо по условиям поставки. Пуско-наладка выполняется исключительно специалистами СЦ или его авторизованными партнерами, что оговаривается дополнительно.
<ul style="list-style-type: none"> • Интеграция с ПО и/или оборудованием третьих сторон 	Выполняется по заявке и под организационным руководством заказчика. Обеспечивает корректную работу поставленного оборудования/ПО во взаимодействии с решениями других поставщиков.
<ul style="list-style-type: none"> • Создание резервных копий управляющих ПК 	Создание резервных копий носителей данных управляющих ПК с целью быстрого восстановления системы в случае необходимости.
<ul style="list-style-type: none"> • Тестирование ПАК 	Тестирование функционального состояния программно-аппаратного комплекса (ПАК)
<ul style="list-style-type: none"> • Информационно-техническая поддержка 	Консультационная помощь персоналу заказчика при вводе работоспособного оборудования/ПО в эксплуатацию. Не включает в себя консультации и другие виды поддержки по оборудованию, ПО и системам других поставщиков.
<ul style="list-style-type: none"> • Инструктаж операторов и обслуживающего персонала 	обучение первой группы персонала заказчика (до 3-х человек). Выполняется по программе Полли-Сервис в соответствии с технической документацией производителя на оборудование/ПО.
<p>Этап поддержки работоспособности (регулярные, плановые работы):</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Операторская профилактика 	регулярные работы по уходу за оборудованием и предупреждению его неработоспособности, которые выполняет заказчик (пользователь, администратор, оператор) на основании требований эксплуатационной документации. При обоюдном согласии сторон эти работы может выполнять СЦ Полли-Сервис, как правило, за дополнительную плату.

<ul style="list-style-type: none"> • Специальная профилактика (ППР) 	<p>периодические планово-предупредительные работы (ППР), которые выполняют исключительно специалисты СЦ по согласованному графику и в установленных производителем оборудования объемах</p>
<p>Этап поддержки работоспособности (неплановые работы по восстановлению работоспособности оборудования):</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Диагностика 	<p>обследование технического состояния оборудования/ПО, системы, с последующим заключением.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Устранение неисправностей 	<p>Восстановление, замена неисправных деталей и/или узлов, а также регулировка и настройка, согласно требований, установленных документацией на оборудование/ПО</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Обновление ПАС 	<p>Обновление ревизий текущих версий программной и/или аппаратной части оборудования или ПО. Проводится по мере их поступления от производителя и по необходимости.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Создание резервных копий управляющих ПК 	<p>Создание резервных копий носителей данных управляющих ПК с целью быстрого восстановления системы в случае необходимости</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Инструктаж 	<p>Обучение нового персонала заказчика по вопросам использования и технического обслуживания оборудования/ПО</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Информационно-техническая поддержка 	<p>консультационная поддержка, «горячая линия», обновления, обеспечение запчастями, т.п. Не включает в себя консультации и другие виды поддержки по оборудованию/ПО и системам других поставщиков.</p>
<p>Модернизация:</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Модернизация 	<p>работы по изменению функциональных и/или эксплуатационных характеристик оборудования/ПО</p>
<p>Другие работы:</p>	
<p>переустановка, перемещение оборудования, и т.д. Согласовываются и выполняются по дополнительным договоренностям.</p>	

3. Правила гарантийного технического обслуживания (ГО)

3.1. СЦ ООО «Полли-Сервис» обеспечивает гарантийное обслуживание заказчиков, руководствуясь законодательством Украины, нормативными документами производителя и настоящими Правилами.

3.2. В гарантийный период заказчик обязуется выполнять все требования эксплуатационной технической документации, проводить все необходимые плановые работы по уходу за оборудованием.

3.3. ООО «Полли-Сервис» устанавливает гарантийные сроки и гарантийные ресурсы на реализованное оборудование и запчасти согласно норм, установленных производителем. В пределах этих сроков компания Полли-Сервис обязуется бесплатно восстанавливать или менять неисправное оборудование или его компоненты.

3.4. ООО «Полли-Сервис» оставляет за собой право отменить действие гарантии, если при проведении ГО обнаружены нижеследующие факторы, прекращающие действие гарантии:

- а) неправильное обращение или повреждение при транспортировке, перемещениях;*
- б) невыполнения требований к порядку и условиям эксплуатации и хранения, установленных документацией на оборудование и/или договором на продажу оборудования, и/или Правилами;*
- в) воздействие внешних факторов, не предусмотренных документацией на оборудование (внешних механических воздействий, заливания жидкостями, повреждения грызунами или насекомыми, пожара, обрушения помещения и т.д.);*
- г) неквалифицированные и/или несанкционированные работы (пуско-наладка, специальная профилактика, ремонт, модернизация, др.) с оборудованием/ПО без участия или письменного разрешения СЦ «Полли-Сервис»;*
- д) другие случаи/ситуации, которые возникли не по вине «Полли-Сервис» и/или не являются браком производителя.*

В негарантийных случаях ООО «Полли-Сервис» выполняет ремонт оборудования за отдельную плату, в порядке и в сроки, которые отдельно согласуются с заказчиком до выполнения работ.

3.5. Рассматриваются два случая гарантийного обслуживания СЦ:

- ООО «Полли-Сервис» является поставщиком и инсталлятором оборудования/ПО конечному потребителю и, таким образом, выступает в роли контрагента заказчика.
- ООО «Полли-Сервис» реализует продукцию партнерам – дилерам, которые являются инсталляторами и контрагентами конечного пользователя.

3.6. Инсталлятор (партнер) обязуется в гарантийный период эксплуатации рассматривать все рекламации по продукции ООО «Полли-Сервис», при необходимости выезжать к своему заказчику для проведения работ по первичной диагностике проблем, демонтажу неисправного оборудования, установке нового или отремонтированного, т.п.

- 3.7. Для партнеров-инсталляторов, если случай признан СЦ гарантийным, ООО «Полли-Сервис» гарантирует бесплатный ремонт или замену подлежащего ремонту оборудования. Работы выполняются только на территории сервисного центра.
- 3.8. В комплекс бесплатных услуг по ГО заказчиков «Полли-Сервис» входят: предпродажная проверка, тестирование и демонстрация работы, пуско-наладка, первичный тренинг пользователя, консультационная поддержка по горячей линии, диагностика неисправностей, ремонт или замена оборудования, с учетом условий п.п. 3.5-3.6.
- 3.9. В случае, если партнер-инсталлятор в силу различных причин не может самостоятельно произвести работы по первичной диагностике неисправностей, демонтажу/монтажу оборудования на территории заказчика, СЦ предоставляет такие услуги по отдельной договоренности с инсталлятором и на платной основе.

4. Правила послегарантийного технического обслуживания (ПГО)

- 4.1. СЦ ООО «Полли-Сервис» обеспечивает послегарантийное обслуживание заказчиков, руководствуясь законодательством Украины, нормативными документами производителей и настоящими Правилами.
- 4.2. СЦ гарантирует всем потребителям продукции, реализованной «Полли-Сервис», полноценную техническую поддержку в послегарантийный период эксплуатации за исключением случаев, когда существуют объективные ограничения и обстоятельства, не зависящие от «Полли-Сервис» (закончился срок эксплуатации, оборудование или ПО сняты с технической поддержки производителем, недоступны запчасти, обновления, т.п.).
- 4.3. Послегарантийное ТО выполняется на основании разовых заявок или на основании договоров на послегарантийное ТО.
- 4.4. При послегарантийном ТО по разовым заявкам ООО «Полли-Сервис» выполняет любые указанные выше работы исходя из Правил и действующих прейскурантов на услуги и запчасти.
- 4.5. В случае технической поддержки в послегарантийный период на основании соответствующего договора, определено три основных сервисных пакета:

- **Стандартный сервис.**

Его стоимость определяют только услуги по техническому обслуживанию (ТО). Услуги включают плановые регламентно-профилактические работы, а также работы по диагностике и устранению неисправностей.

Условия оплаты: после завершения очередного периода обслуживания, который устанавливается Сторонами в Договоре.

Срок реакции СЦ на заявку составляет до 36 часов, в рабочие дни (для Киева).

Типовые сроки восстановления работоспособности оборудования для данного варианта составляют до 3 рабочих дней, при условии наличия необходимых запчастей.

Запчасти и услуги по их доставке оплачиваются отдельно, по необходимости. В таком пакете СЦ не несет ответственности за наличие необходимых для ТО запчастей на своем складе. Стандартные сроки поставки вышедших из строя запчастей: 4-6 недель с момента оплаты.

- Расширенный сервис.

Это пакет услуг с дополнительной ответственностью по обеспечению запчастями для ТО. Его стоимость определяют услуги, как и в стандартном варианте, а также стоимость склада наиболее критичных запчастей, который формирует СЦ по перечню, рекомендованному производителем и исходя из собственных статистических данных. Такие запчасти постоянно находятся на складе «Полли-Сервис», что существенно снижает вероятность длительного простоя оборудования на период поставки запчастей от иностранных поставщиков.

Условия оплаты: после завершения очередного периода обслуживания, который устанавливается Сторонами в Договоре.

Срок реакции СЦ на заявку составляет до 24 часов, в рабочие дни (для Киева).

Типовые сроки восстановления оборудования для данного варианта составляют до 2-х рабочих дней, при условии наличия необходимых запчастей.

Сроки поставки запчастей: стандартный (см. выше) или экспресс (10 дней с момента оплаты, включая дополнительные затраты на срочную доставку).

- Полный сервис – абонементное ТО.

Это максимальный пакет услуг с полной ответственностью по обеспечению запчастями. В стоимость такого договора включаются услуги в полном объеме и все необходимые для ТО запчасти.

Условия оплаты: фиксированная абонементная предоплата за период ТО.

Срок реакции СЦ на заявку составляет до 4 часов, в рабочие дни (для Киева).

Типовые сроки восстановления оборудования для данного варианта составляют 1-2 рабочих дня.

Запчасти, в случае отсутствия на складе, поставляются только по экспресс-варианту и за счет Полли-Сервис.

- 4.6. В состав ТО по договору входят работы следующих видов:
- а) диагностика;
 - б) специальная профилактика;
 - в) диагностика и устранение неисправностей;
 - г) консультации по э-почте, телефону, в т.ч. по "Горячей линии" по вопросам функционирования оборудования/ПО.
- 4.7. В предмет и стоимость договора на ТО, как правило, не входят работы, не указанные в п.4.6 и не связанные с неисправностями аппаратной части или ПО, а именно: замена расходных материалов, замена печатных головок, операторские профилактики, пуско-наладка (инсталляция) нового ПО, инструктаж нового персонала, модернизация и другие работы.
- 4.8. ТО по договору производится в порядке, установленном договором и Правилами.
- 4.9. В случае, когда перерыв в ТО комплексов превысил один месяц (квартал для машин), то перед заключением договора на ТО или продолжением работы по договору, действие которого было приостановлено на указанный период, в обязательном порядке за отдельную плату производится дополнительная диагностика состояния оборудования и, при необходимости, его восстановительный ремонт. После завершения такой диагностики и восстановления, представитель СЦ и представитель заказчика оформляют Акт готовности оборудования для постановки на ТО по договору. Затраты на проведение этих работ берет на себя заказчик.

5. Порядок подачи, рассмотрения и выполнения заявок

- 5.1. Заявки на проведение работ по ТО принимаются в сервисном центре в рабочие дни (исключая дни, которые определяются трудовым законодательством Украины как выходные и праздничные) в рабочее время: с 9:00 ч. до 18:00 ч.
- 5.2. Заявки должны оформляться с использованием соответствующей формы и/или на бланке заказчика и направляться в СЦ по факсу с подтверждением телефонным звонком (тел. 044-5612565) или на электронный почтовый ящик service@polly-service.com, если иной способ не оговорен в договоре или другом двухстороннем документе. Форма заявки прилагается к настоящим правилам.
- 5.3. Разовая заявка имеет силу гарантийного письма заказчика об обязательной и своевременной оплате оказанных услуг, подписывается руководителем заказчика или другим лицом, имеющим право подписывать финансовые документы.
- 5.4. Заказчик обязан в заявке указать описание проблемы в терминах технической документации на оборудование. При необходимости, перед выездом специалистов СЦ заказчик обязан ответить на уточняющие вопросы сервисных

инженеров и выполнить рекомендации, которые они предложат в целях первичной диагностики.

5.5. Каждая заявка должна содержать отметку срочности, т.н. категорию срочности. За выполнение заявки по категории, отличающейся от «Стандартная», с заказчика может взиматься дополнительная оплата за срочность (см. раздел 6). Такая надбавка рассчитывается по фактическому времени реакции СЦ (см. раздел 6). СЦ вправе принять заявку к исполнению по той категории срочности, которую сочтет возможной, если это не противоречит условиям двухстороннего договора.

5.6. В случае, если категория в заявке не указана, то заявка принимается по стандартной категории.

6. Сроки выполнения работ по ТО

6.1. Временные затраты на выполнение тех или иных работ по ТО определяются следующими параметрами:

- Время реакции на заявку.
- Затраты рабочего времени на выполнение работ.
- Затраты времени на импорт запчастей/комплектующих, если таковых нет на складе «Полли-Сервис».

6.2. Время реакции рассчитывается с момента получения и регистрации заявки в Сервисном центре и до момента начала выполнения работ по ТО. Максимальные значения норм приведены в таблице №2.

Таблица №2

Категория срочности	Время выполнения работ	Время реакции		Размер надбавки за срочность по каждой заявке, относительно номинальной стоимости
		Место установки оборудования		
		г. Киев и область	Украина	
1 - стандартная	по рабочим дням с 10-00 до 18-00	2 рабочих дня	5 рабочих дней	Надбавка не взимается
2 - срочная	по рабочим дням с 09-00 до 18-00	8 рабочих часов	3 рабочих дня	+40%
3 - экстренная	включая выходные дни	4 рабочих часа	2 рабочих дня	+100%

7. Определение стоимости услуг

7.1. При выполнении ТО оборудования по договору стоимость работ определяется в соответствии с условиями договора и Правил. Как правило, стоимость договора включает в себя стоимость среднестатистических трудозатрат СЦ на ТО определенного типа оборудования, стоимость запасных частей, которые обеспечивают выполнение технической поддержки, а также другие факторы,

которые могут влиять на стоимость: сроки выполнения, дополнительные сервисы, затраты на переезд специалиста СЦ к заказчику и др. В договоре указывается, какие из услуг и статей расходов могут оплачиваться дополнительно.

- 7.2. При выполнении ТО оборудования по разовой заявке или работ, не входящих в ТО по договору, стоимость работ определяется несколькими составляющими:
- а)** стоимость рабочего времени, затраченного на выполнение работ;
 - б)** стоимость замененных деталей и узлов, включая затраты на их импорт;
 - в)** надбавка за срочность;
 - г)** стоимость затрат ООО «Полли-Сервис» на выезд его специалистов к заказчику.
- 7.3. Затраченное на выполнение работ время указывается в рабочем акте выполненных работ специалиста СЦ, подписанном ответственным лицом заказчика. Стоимость определяется исходя из текущих тарифов ООО «Полли-Сервис» на услуги.
- 7.4. Стоимость замененных узлов и деталей определяется по действующим прейскурантам «Полли-Сервис».
- 7.5. Величина надбавки за срочность определяется по фактическому времени реакции. При этом, если фактическое время реакции было меньше, чем указанное в заявке, то величина надбавки определяется по категории срочности заявки.
- 7.6. В случае, если стоимость работ составляет существенную часть стоимости оборудования, то необходимость выполнения, объем работ и порядок оплаты согласуются ООО «Полли-Сервис» с заказчиком до их выполнения.
- 7.7. ООО «Полли-Сервис» выставляет заказчику счет на оплату работ в течение 3 (трех) рабочих дней с даты выполнения работ.
- 7.8. В счете указываются отдельными строками все необходимые составляющие стоимости работ по заявке, которые подлежат оплате заказчиком.
- 7.9. Заказчик обязуется оплатить такой счет в указанные в нем или в договоре сроки. В случае наличия претензий, заказчик обязуется в течении трех рабочих дней с момента окончания работ предоставить письменную аргументацию такой претензии.

8. Приложения

Приложение № 1

"УТВЕРЖДАЮ"
Генеральный директор ООО "Полли-Сервис"

_____ /П.А. Хорощак/

Оформляется на бланке Заказчика

От: _____ <small>(наименование заказчика)</small>
Адрес: _____
Тел.: _____ факс: _____
Исх. № _____ от " _____ " _____ 20 _____ г.

Кому: В Сервисный центр
ООО «Полли-Сервис»

Факс: (044) 561-25-96
тел.: (044) 561-25-65
e-mail: service@polly-service.com

Заявка

на техническое обслуживание

Прошу Вас выполнить следующие работы:

№	Название работы или услуги (профилактика, ремонт, др.)	Категория срочности (станд., срочная, экстренная)	Примечания (ГО или ПГО, № Договора, гарантийный талон, др.)
1.			

В оборудовании:

Тип оборудования	Серийный №	Комплектация (модули, опции)	Поставщик	Дата поставки

Описание проблем и условий, при которых они возникли (в терминах технической документации):

--

Настоящая заявка является гарантийным обязательством Заказчика на оплату работ, запчастей, транспортных и других затрат ООО "Полли-Сервис" на выполнение указанных в ней работ.

Подпись Заказчика: _____ / _____ /
М.П. Ф.И.О. руководителя

Отметки ООО "Полли-Сервис":

Заявка принята: " _____ " _____ 20__ г. В _____ ч. _____ мин.
по категории: _____.
Подпись руководителя: _____ / _____ /