

02088, Україна, м. Київ, вул.Леніна, 64  
факс: +38 (044) 561-2575, тел.: +38 (044) 561-25-21

---



64, Lenina St., Kiev, Ukraine, 02088  
fax: +38 (044) 561-2575, tel.: +38 (044) 561-25-21

## **Сервисный центр ООО «Полли-Сервис»**

### ***Основные правила функционирования***

## **Содержание**

1. Основные положения .....	3
2. Виды услуг .....	4
3. Правила гарантийного обслуживания (ГО).....	6
4. Правила постгарантийного обслуживания (ПГО).....	7
5. Порядок подачи, рассмотрения и выполнения заявок .....	8
6. Сроки выполнения работ по ТО .....	9
7. Определение стоимости услуг .....	10
8. Приложения .....	12

## 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 дистрибьютером и авторизованным сервис-провайдером компании DataCard Group (США) в Украине, что подтверждено соответствующими документами DataCard Group.

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 ООО «Полли-Сервис» руководствуется законодательством Украины, технической документацией Производителя на свою продукцию и настоящими Правилами.

1.7. ООО «Полли-Сервис» в обязательном порядке 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, подразделяется на два основных вида:

а) Оборудование:

- **Машины** - принтеры, эмбоссеры и др. настольное оборудование.
- **Комплексы** - большие производительные модульные машины (DC 7000/9000, DC MX2000/6000, др.)

б) Специальное программное обеспечение для персонализации пластиковых карт, которое поставляется совместно с оборудованием или отдельно (**ПО**).

1.9. Компания «Полли-Сервис», действуя на основании требований законодательства и условий поставки товаров их изготовителями, при заключении с заказчиками договоров на продажу оборудования, устанавливает на продаваемые товары и запасные части гарантийные сроки и/или гарантийные ресурсы, величины которых приведены в перечне товара, поставляемого и обслуживаемого ООО «Полли-Сервис» (приложение № 1). Для некоторых видов товара устанавливается гарантийный срок хранения – срок, в пределах которого гарантируется годность товара к использованию по назначению. В пределах гарантийных сро-

ков\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
<i>Этап проектирования</i>	
• <i>Консультационная поддержка</i>	Предоставление 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 инструкций для операторов и обслуживающего персонала.
<i>Этап реализации и подготовки к работе</i>	
• <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.
• <i>Демонстрация функциональных возможностей</i>	Демонстрация Заказчику функциональных возможностей оборудования/ПО, выпуск образцов продукции на тестовых данных и тестовых расходных материалах
• <i>Инсталляция</i>	Сборка, установка оборудования/ПО у заказчика, в специально выделенном и подготовленном помещении.
• <i>Пуско-наладка</i>	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"> <li>Создание резервных копий управляющих ПК</li> </ul>	Создание резервных копий носителей данных управляющих ПК с целью быстрого восстановления системы в случае необходимости
<ul style="list-style-type: none"> <li>Тестирование ПАК</li> </ul>	Тестирование программно-аппаратного комплекса (ПАК)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Информационно-техническая поддержка</li> </ul>	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"> <li>Инструктаж операторов и обслуживающего персонала</li> </ul>	Обучение первой группы персонала заказчика (до 3-х человек). Выполняется по программе Полли-Сервис в соответствии с технической документацией производителя на оборудование/ПО.
<b>Этап поддержки работоспособности (плановые работы)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Операторская профилактика</li> </ul>	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"> <li>Специальные ППР</li> </ul>	Периодические планово-предупредительные работы (ППР), которые выполняют исключительно специалисты СЦ по согласованному графику и в установленных производителем оборудования объемах
<b>Этап поддержки работоспособности (неплановые работы по восстановлению работоспособности оборудования)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Диагностика</li> </ul>	Обследование технического состояния оборудования/ПО, системы, с последующим заключением.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Устранение неисправностей</li> </ul>	Восстановление, замена неисправных деталей и/или узлов, а также регулировка и настройка, согласно требований, установленных документацией на оборудование/ПО
<ul style="list-style-type: none"> <li>Обновление ПАС</li> </ul>	Обновление ревизий текущих версий программной и аппаратной части оборудования или ПО. Проводится по мере их поступления от производителя и по необходимости.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Создание резервных копий управляющих ПК</li> </ul>	Создание резервных копий носителей данных управляющих ПК с целью быстрого восстановления системы в случае необходимости
<ul style="list-style-type: none"> <li>Инструктаж</li> </ul>	Обучение нового персонала заказчика по вопросам использования и технического обслуживания оборудования/ПО
<ul style="list-style-type: none"> <li>Информационно-техническая поддержка</li> </ul>	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.
<b>Модернизация</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Модернизация</li> </ul>	Работы по изменению функциональных и/или эксплуатационных характеристик оборудования/ПО
<b>Другие работы</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Переустановка, перемещение оборудования, и т.д.</li> </ul>	Выполняются по дополнительным договоренностям.

### **3. Правила гарантийного 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 восстановить или заменить неисправное оборудование и запчасти.

3.4. ООО «Полли-Сервис» оставляет за собой право отменить действие гарантии, если при проведении ГО обнаружены факторы, прекращающие действие гарантии. Перечень таких условий приведен в Приложении №2.

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 заказчика.

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

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 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 готов предоставить такие услуги по отдельной договоренности с инсталлятором и на платной основе.

## 4. Правила постгарантийного 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 DataCard Group полноценную техническую поддержку в послегарантийный период эксплуатации за исключением случаев, когда оборудование или ПО сняты с технической поддержки производителем.

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.

4.5. Определено три основных варианта технической поддержки в послегарантийный период:

- 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.

Типовые сроки восстановления работоспособности оборудования для данного варианта составляют до 5 рабочих дней.

Запчасти и услуги по их доставке оплачиваются отдельно. Стандартные сроки поставки вышедших из строя запчастей: 4-6 недель с момента оплаты.

- Расширенный сервис.

Его стоимость определяют услуги, как и в стандартном варианте и стоимость склада наиболее критичных запчастей, который формирует СЦ по перечню, рекомендованному производителем и исходя из собственных статистических данных. Наличие склада запчастей снижает вероятность длительного простоя оборудования, который может случиться при поставке запчастей от иностранных поставщиков.

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

Типовые сроки восстановления оборудования для данного варианта составляют до 3-х рабочих дней.

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

- Полный сервис – абонентское ТО.

В стоимость такого договора включаются услуги в полном объеме и все необходимые для ТО запчасти.

Условия оплаты: фиксированная абонентская предоплата.

Типовые сроки восстановления оборудования для данного варианта составляют до 2-х рабочих дней.

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, если 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, 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 на бланке заказчика и направляться в СЦ по факсу с подтверждением телефонным звонком или по электронной почте на электронный адрес [service@polly-service.com](mailto: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, 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 диагностики.

5.5. Каждая заявка должна содержать отметку срочности, т.н. категорию срочности. За выполнение заявки по категории, отличающейся от «Стандартная», с заказчика взимается дополнительная оплата за срочность (см. раздел 6), относительно текущих расценок на услуги. 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.
- 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	три рабочих дня	5 рабочих дней	Надбавка не взимается
2 - срочная	по рабочим дням с 09-00 до 18-00	8 рабочих часов	2 рабочих дня	+40%
3 - экстренная	включая выходные дни	4 часа	24-36 часов	+100%

6.3. Затраты рабочего времени на выполнение стандартных работ также нормируются. Все нестандартные услуги не нормируются и при их выполнении фиксируются фактические затраты рабочего времени в часах. Нормы (максимальные значения) по затратам рабочего времени приведены в табл.№3.

Вид работ	Тип оборудования	
	Комплексы	Настольные машины (эмбоссер, принтер, т.п.)
Предпродажная проверка	Не регламентируется	4 рабочих часа
Предпродажная подготовка	72 рабочих часа*	32 рабочих часа
Техническая оценка состояния	8 рабочих часов	2 рабочих часа
Демонстрация	4 рабочих часа	2 рабочих часа
Инсталляция	24 рабочих часа*	4 рабочих часа
Пуско-наладка и/или техническая поддержка при пуске в эксплуатацию	40 -72 рабочих часов*	4-16 рабочих часов*
Диагностика	16 рабочих часов	8 рабочих часов
Специальная профилактика	16-24 рабочих часов	8 рабочих часов
Устранение неисправностей	40 рабочих часов	16 рабочих часов
Инструктаж операторов и обслуживающего персонала	16 рабочих часов	4 рабочих часа

**\*Примечание:** данные приведены для справки. Действительные затраты зависят от конфигурации комплекса и определяются в каждом конкретном случае отдельно.

## 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 в случаях, когда оборудование установлено вне Киева.

7.3. 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), подписанном ответственным лицом заказчика. Стоимость определяется исходя из текущих тарифов ООО «Полли-Сервис» на услуги.

7.4. Стоимость замененных узлов и деталей определяется по 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"

\_\_\_\_\_ /Г.Г. Гаген/

Вводится в действие с " \_\_\_\_\_ 200\_\_ г.

### ПЕРЕЧЕНЬ продукции, обслуживаемой Сервисным центром ООО «Полли-Сервис»

#### ОБОРУДОВАНИЕ

Тип товара	Модель, марка	Гарантийный срок	Периодичность выполнения специальных ППР	Место выполнения ТО
Комплекс производства DataCard	DC 500/7000/9000, DC MX2000/6000	4 месяца с даты ввода в эксплуатацию	От одного до трех раз в квартал	У заказчика
Эмбоссер производства DataCard	DC 2xx, 450	12 месяцев с даты поставки	Один раз в квартал	У заказчика или в ЦЦ
	DC 150i	12 месяцев с даты поставки	Один раз в квартал	У заказчика или в ЦЦ
	DC SE48	12 месяцев с даты поставки	Один раз в квартал	У заказчика или в ЦЦ
Принтер (для пластиковых карт) DataCard	IC-IV	12 месяцев с даты поставки	Один раз в квартал	У заказчика или в ЦЦ
	SP- серия	24 месяцев с даты поставки	Один раз в полгода	В ЦЦ
	CP- серия	30 месяцев с даты поставки	Один раз в полгода	В ЦЦ
	FP- серия	18 месяцев с даты поставки	Один раз в квартал	В ЦЦ
	RP- серия	12 месяцев с даты поставки	Один раз в квартал	В ЦЦ

#### СПЕЦИАЛИЗИРОВАННОЕ ПО

Название ПО	Тип	Гарантийный срок	Место выполнения ТО
CIS (DataCard)	Интегрированное в комплексы типа DC 500/7000/9000, DC MX2000/6000	4 месяца с даты ввода в эксплуатацию	У заказчика или дистанционно
SCPM, Affina (DataCard)	Самостоятельные программные продукты для работы с различным оборудованием и системами	4-12 месяцев с даты ввода в эксплуатацию	У заказчика или дистанционно
ID Works (DataCard)	Самостоятельный программный продукт для работы с различным оборудованием и системами	12 месяцев с даты ввода в эксплуатацию	У заказчика или дистанционно

ID CardMaster (Полли-Сервис)	Самостоятельный программный продукт для работы с различным оборудованием и системами	12 месяцев с даты ввода в эксплуатацию	У заказчика или дистанционно
------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------	------------------------------

### ЗАПАСНЫЕ ЧАСТИ

Тип товара	Гарантийный срок	Условия предъявления претензий по качеству
Запасные части для оборудования производства DataCard, кроме быстроизнашивающихся деталей и узлов	6 месяцев с даты поставки, но не менее, чем до окончания общего гарантийного срока эксплуатации оборудования	Гарантия действительна только при условии установки в оборудование специалистом ООО «Полли-Сервис» или уполномоченным лицом

### РАСХОДНЫЕ И БЫСТРОИЗНАШИВАЮЩИЕСЯ ДЕТАЛИ И УЗЛЫ

Тип товара	Установленные гарантийный срок и/или ресурс	Среднестатистический ресурс	Условия предъявления претензий по качеству
Термоголовка печатная принтеров DC моделей IC-II+	3 месяца с даты замены, но не более 7500 карт	12 000 карт	Гарантия действительна только при условии установки специалистом СЦ
Термоголовка печатная принтеров DC моделей IC-III	3 месяца с даты поставки, но не более 7500 карт	12 000 карт	---
Термоголовка печатная принтеров DC классов IC -Express, -Select, -Magna	3 месяца с даты поставки головки, но не более 37 500 циклов печати	12 000 карт	---
Термоголовка печатная принтеров DC модели IC-IV	3 месяца с даты замены головки	15 000 карт	Гарантия действительна только при условии установки специалистом СЦ
Термоголовка печатная для графических модулей эмбоссеров и комплексов	50 000 карт	80-100 тыс. карт	Гарантия действительна только при условии установки специалистом СЦ
Ролик чистящий для принтеров DC моделей IC- II+, III	3 месяца с даты поставки, но не более 5000 карт	7500 карт	---
Ролик чистящий для принтеров DC -Express, -Select, -Magna	3 месяца с даты поставки, но не более 5000 карт	7500 карт	---
Ролик чистящий для принтеров DC IC-IV	3 месяца с даты поставки, но не более 7500 карт	10 000 карт	---
Ролик чистящий для модуля термопечати комплексов DC	3 месяца с даты поставки, но не более 75 000 карт	120 000 карт	Гарантия действительна только при условии установки в специалистом СЦ
Лента транспортная для модуля цветной графической печати комплексов DC	3 месяца с даты поставки, но не более 75 000 карт	120 000 карт	То же

Ролик термический для модуля ламинирования комплексов DC	3 месяца с даты поставки, но не более 100 000 карт	150 000 карт	То же
Пластина термоклише для модуля топпирования эмбоссеров комплексов DC	3 месяца с даты поставки, но не более 150 000 карт	250 000 карт	То же

**Примечания:**

1. Гарантийное обслуживание эмбоссеров и принтеров всех моделей, если они были приобретены заказчиком не у ООО «Полли-Сервис», или не у его авторизованного дилера, ООО «Полли-Сервис» обязано выполнять только при условии получения от фирмы DataCard Group подтверждения о получении регистрационной карты (Product Registration Card), оформленной покупателем такой машины в порядке, установленном фирмой DataCard.
2. Перечень быстроизнашивающихся деталей и узлов, имеющих 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 и обновляется СЦ ООО «Полли-Сервис».

"УТВЕРЖДАЮ"  
Генеральный директор ООО "Полли-Сервис"

\_\_\_\_\_ /Г.Г. Гаген/

Вводится в действие с " \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 200\_\_ г.

### Условия, прекращающие действие гарантии

ООО "Полли-Сервис" освобождается от обязательств по ремонту оборудования (гарантийных или оплаченных по договору на послегарантийное ТО), если неисправность оборудования возникла не по вине ООО "Полли-Сервис" или поставщика оборудования в перечисленных ниже случаях (далее - негарантийных случаях):

- а)** из-за неправильного обращения или повреждения при транспортировке, перемещениях;
- б)** из-за невыполнения требований к порядку и условиям эксплуатации и хранения, установленных документацией на оборудование, и/или договором на продажу оборудования, и/или Правилами;
- в)** из-за воздействий внешних факторов, не предусмотренных документацией на оборудование (внешних механических воздействий, заливания жидкостями, повреждения грызунами или насекомыми, пожара, обрушения помещения и т.д.);
- г)** после неквалифицированного выполнения работ (пуско-наладки, специальной профилактики, ремонта или модернизации) в оборудовании без участия или письменного разрешения СЦ «Полли-Сервис».

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.

"УТВЕРЖДАЮ"  
Генеральный директор ООО "Полли-Сервис"

\_\_\_\_\_ /Г.Г. Гаген/

Вводится в действие с " \_\_\_\_\_ " 200\_\_ г.

### **ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ И УСЛОВИЯМ ЭКСПЛУАТАЦИИ ДЛЯ ОБОРУДОВАНИЯ И СИСТЕМ.**

1. Пользователи должны быть ознакомлены с эксплуатационной документацией на оборудование и настоящими требованиями.
2. Пользователи должны иметь базовую подготовку пользователя персонального компьютера с операционными системами, в которых будет эксплуатироваться программное обеспечение оборудования, владеть компьютерной и инженерной 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 и расходные материалы должны соответствовать стандартам ISO и требованиям эксплуатационной документации.
5. В случае, если эксплуатационной документацией установлена необходимость выполнения операторских профилактик, то операторы обязаны выполнять такие работы с установленной периодичностью.
6. В случае, если контрактом и/или эксплуатационной документацией установлена необходимость ведения журналов учета выпуска карт и учета операторских профилактик, то операторы обязаны регулярно вести такие журналы и предъявлять их представителю ООО "Полли-Сервис" 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 абонементного обслуживания не вправе без участия или без разрешения ООО "Полли-Сервис" выполнять специальную профилактику, ремонт и модернизацию машины.
9. Требования к электропитанию и заземлению:
  - 9.1. Проводка, монтаж и организация электропитания и заземления должны соответствовать «Правилам устройства электроустановок».
  - 9.2. Требуемые параметры электропитания:

Оборудование	Параметр			
	Напряжение стабилизированное, В	Частота, Гц	Мощность, Вт, не менее	Количество розеток электропитания, не менее
Комплекс DC	220	50	4500*	4*
Эмбоссер	220	50	1500	2
Принтер	220	50	1000	2

**\*Примечание:** конкретные значения определяются моделью и комплектацией машины и указываются в контракте и/или в документации машины.

9.3. Оборудование рекомендовано подключать через устройства бесперебойного питания (UPS) мощностью не менее, чем по п. 9.2.

9.4. Требования к системе заземления:

9.4.1. Все розетки электропитания должны иметь заземляющий контакт (евростандарт), подключенный к контуру защитного заземления.

9.4.2. Не допускается подключать к разъемам оборудования другие устройства, не снабженные заземляющим контактом в вилке электропитания и не подключенные к системе заземления.

9.4.3. Контур заземления должен быть выполнен проводом сечения не менее 4 кв. мм, без образования шлейфа по розеткам, сопротивление заземления не должно превышать 4 Ом (в некоторых случаях – 2 Ом).

10. Требования к помещениям:

10.1. Размеры части помещения, приходящейся на каждую машину, должны быть не менее, чем:

Тип машины	Размер		
	длина, м	ширина, м	высота, м
Комплекс	7 - 12 *	4 - 6 *	2,5
Эмбоссер	3,5	2	2,5
Принтер	2,5	1,5	2,5

**\*Примечание:** значения ориентировочные. Конкретные значения определяются комплектацией машины. При условии согласования заказчиком с ООО «Полли-Сервис» 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.

10.2. Покрытия пола, потолка, стен, предметы интерьера и иное оборудование не должны накапливать электростатический заряд, не должны накапливать и выделять пыли, песка, ворсинок и т.п.

10.3. Параметры воздуха в помещении должны соответствовать следующим ориентировочным значениям (конкретные значения приводятся в эксплуатационной документации машины):

**а)** температура - от 20°C до 30°C;

**б)** относительная влажность - от 40% 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 оборудования:

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 - обычные для электронно-вычислительной техники.

13. Требования по уровню секретности определяются заказчиком.

14. Особые требования:

В связи с тем, что оборудование (эмбоссеры и комплексы) с литерами кириллицы и спец-символами подлежат особому учету, то в течение всего срока службы такой машины\комплекса ее владелец несет полную ответственность за применение, сохранность и передачу этих символов.

"УТВЕРЖДАЮ"  
Генеральный директор ООО "Полли-Сервис"

\_\_\_\_\_ /Г.Г. Гаген/

Вводится в действие с " \_\_\_\_\_ 200\_\_ г.

*Оформляется на бланке Заказчика*

От: _____ <small>(наименование заказчика)</small>
Адрес: _____
Тел.: _____ факс: _____
Исх. № _____ от " _____ " _____ 200__ г.

Кому: В Сервисный центр  
ООО «Полли-Сервис»

Факс: (044) 450-75-65  
тел.: (044) 451-02-48

e-mail: [service@polly-service.com](mailto:service@polly-service.com)

## Заявка

на техническое обслуживание

*Прошу Вас выполнить следующие работы:*

№	Название работы или услуги (профилактика, ремонт, др.)	Категория срочности (станд., срочная)	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.

*Отметки ООО "Полли-Сервис":*

Заявка принята: " \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 200\_\_ г. В \_\_\_\_\_ ч. \_\_\_\_\_ мин.

по категории: \_\_\_\_\_.

Подпись руководителя: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /