



Додаток 2

"ЗАТВЕРДЖУЮ"

Голова Ради директорів

ТОВ "Поллі-Сервіс"

_____/Н. С. Кочубей/

"15" травня 2022 г.

Сервісний центр ТОВ «Поллі-Сервіс»

Основні правила роботи

ЗМІСТ

№	Назва розділу	Сторінка
1.	Основні положення	3
2.	Перелік послуг	3
3.	Правила гарантійного обслуговування (ГО)	6
4.	Правила постгарантійного обслуговування (ПГО)	7
5.	Порядок подання, розгляду та виконання заявок	9
6.	Строки виконання робіт	9
7.	Вартість послуг	10
8.	Додатки	11

1. Основні положення

- 1.1. Сервісний центр компанії «Поллі-Сервіс» (далі СЦ) є структурним підрозділом, який спеціалізується на наданні послуг з інформаційної та технічної підтримки споживачів продукції та рішень, реалізованих компанією «Поллі-Сервіс».
- 1.2. Ці Правила розроблені з метою впорядкування роботи СЦ і регламентують відносини СЦ ТОВ «Поллі-Сервіс» з контрагентами компанії.
- 1.3. Правила є обов'язковими до виконання для СЦ. Якщо замовник укладає договір з «Поллі-Сервіс» на придбання товарів/послуг, то ці правила є обов'язковими і для нього.
- 1.4. СЦ надає послуги з технічного обслуговування (ТО) на підставі:
 - Договорів на постачання товарів і послуг (гарантійне та післягарантійне обслуговування - ГО, ПГО)
 - Разових заявок.
- 1.5. При виконанні робіт з ТО СЦ «Поллі-Сервіс» керується законодавством України, технічною документацією Виробника продукції та цими Правилами.
- 1.6. Продукція, яка підтримується Сервісним центром, поділяється на два основних види:
 - а) обладнання
 - б) спеціалізоване програмне забезпечення для персоналізації пластикових карток, яке постачається спільно з обладнанням або окремо (ПЗ).
- 1.7. Компанія «Поллі-Сервіс», встановлює на товари та комплектуючі гарантійні терміни та/або гарантійні ресурси відповідно до вимог законодавства та умов постачання товарів їх виробниками. Для деяких видів товарів встановлюється гарантійний термін зберігання - термін, у межах якого гарантується придатність товару до використання за призначенням. У межах гарантійних термінів\ресурсів ТОВ «Поллі-Сервіс» несе відповідальність за якість товару. Претензії щодо якості товару, пред'явлені після закінчення гарантійного терміну, або гарантійного ресурсу, або гарантійного терміну зберігання не приймаються і відшкодуванню не підлягають. У межах гарантійних термінів ТОВ «Поллі-Сервіс» безкоштовно виконує гарантійний ремонт і деякі інші роботи, які входять до складу гарантійного ТО. Всі роботи з ТО обладнання, що виконуються ТОВ «Поллі-Сервіс» після закінчення гарантійного терміну обладнання, є предметом післягарантійного технічного обслуговування.

2. Перелік типових послуг

- 2.1. Сервісний центр надає послуги з технічної підтримки на різних етапах:
 - Проектування
 - Технічна реалізація та введення в дію
 - Експлуатація та технічний супровід
- 2.2. Перелік основних видів послуг, по-етапно, наведено у таблиці №1:

Назва послуги/роботи	Зміст робіт
Етап проектування:	
• <i>Консультаційна підтримка</i>	Надання технічних консультацій щодо проекту
• <i>Підготовка проектної документації</i>	Розробка технічних вимог для споживача, підготовка структурних, монтажних схем, т.п.
• <i>Підготовка експлуатаційної документації</i>	Розробка, адаптація інструкцій для операторів та обслуговуючого персоналу.
Етап технічної реалізації та введення в дію:	
• <i>Передпродажна перевірка</i>	Перевірка працездатності нового обладнання перед передачею його замовнику
• <i>Технічна інспекція</i>	Експертна оцінка технічного стану обладнання із наданням відповідного акту/висновку
• <i>Передпродажна підготовка</i>	Технічна підготовка обладнання, яке вже було в експлуатації, для подальшої реалізації.
• <i>Демонстрація функціональних можливостей</i>	Демонстрація Замовнику функціональних можливостей обладнання/ПЗ, випуск зразків продукції на тестових даних та тестових витратних матеріалах
• <i>Інсталяція</i>	Монтаж, встановлення обладнання/ПЗ у замовника, у спеціально виділеному та підготовленому приміщенні.
• <i>Введення в дію</i>	Підготовка встановленого обладнання/ПЗ до експлуатації, виконується у замовника. Виконується завжди для комплексів. Для настільного - тільки в разі, якщо вони не проходили передпродажну перевірку (підготовку) в сервісному центрі, або в разі модернізації, або за умовами поставки. Робота виконується виключно фахівцями СЦ або його авторизованими партнерами, що зазначається додатково.
• <i>Інтеграція з ПЗ та/або обладнанням третіх сторін</i>	Виконується за заявкою і під організаційним керівництвом замовника. Забезпечує коректну роботу поставленого обладнання/ПЗ у взаємодії з рішеннями інших постачальників.
• <i>Створення резервних копій керуючих ПК</i>	Створення резервних копій носіїв даних керуючих ПК з метою швидкого відновлення системи в разі необхідності.
• <i>Тестування ПАК</i>	Тестування функціонального стану програмно-апаратного комплексу (ПАК)
• <i>Інформаційно-технічна підтримка</i>	Консультаційна допомога персоналу замовника при введенні працездатного обладнання/ПЗ в експлуатацію. Не включає в себе консультації та інші види підтримки щодо обладнання, ПЗ та систем інших постачальників.
• <i>Інструктаж операторів та обслуговуючого персоналу</i>	навчання першої групи персоналу замовника (до 3-х осіб). Виконується за програмою Поллі-Сервіс відповідно до технічної документації виробника на обладнання/ПЗ.

Етап технічного супроводу (регулярні, планові роботи):	
<ul style="list-style-type: none"> Операторська профілактика 	регулярні роботи з догляду за обладнанням, які виконує замовник (користувач, адміністратор, оператор) на підставі вимог експлуатаційної документації. За згоди сторін, ці роботи може виконувати СЦ Поллі-Сервіс, як правило, за додаткову плату.
<ul style="list-style-type: none"> Спеціальна профілактика (ППР) 	періодичні планово-попереджувальні роботи (ППР), які виконують виключно фахівці СЦ за узгодженим графіком та у встановлених виробником обладнання обсягах
Етап технічного супроводу (ремонтно-відновлювальні роботи):	
<ul style="list-style-type: none"> Діагностика 	обстеження технічного стану обладнання/ПЗ, системи, з наступним технічним висновком
<ul style="list-style-type: none"> Усунення несправностей 	Відновлення, заміна несправних деталей та/або вузлів, а також регулювання та налаштування, відповідно до вимог, встановлених документацією на обладнання/ПЗ
<ul style="list-style-type: none"> Оновлення обладнання/ПАК 	Оновлення ревізій поточних версій програмної та/або апаратної частини обладнання або ПЗ. Проводиться по мірі їх надходження від виробника і в разі потреби.
<ul style="list-style-type: none"> Створення резервних копій керуючих ПК 	Створення резервних копій носіїв даних керуючих ПК з метою швидкого відновлення системи у разі необхідності
<ul style="list-style-type: none"> Інструктаж 	Навчання нового персоналу замовника з питань використання та технічного обслуговування обладнання/ПЗ
<ul style="list-style-type: none"> Інформаційно-технічна підтримка 	консультаційна підтримка, «гаряча лінія», оновлення, забезпечення запчастинами, т. п. Не включає в себе консультації та інші види підтримки щодо обладнання/ПЗ та систем інших постачальників.
Модернізація:	
<ul style="list-style-type: none"> Модернізація 	роботи зі зміни функціональних та/або експлуатаційних характеристик обладнання/ПЗ
Інші роботи:	
перевстановлення, переміщення обладнання, тощо.	
Узгоджуються і виконуються за додатковими домовленостями	

3. Правила гарантійного обслуговування (ГО)

- 3.1. СЦ ТОВ «Поллі-Сервіс» забезпечує гарантійне обслуговування замовників, керуючись законодавством України, нормативними документами виробника та цими Правилами.
- 3.2. У гарантійний період замовник зобов'язується виконувати всі вимоги експлуатаційної технічної документації, проводити всі необхідні планові роботи з догляду за обладнанням.
- 3.3. ТОВ «Поллі-Сервіс» встановлює гарантійні терміни і гарантійні ресурси на реалізоване обладнання та запчастини згідно норм, встановлених виробником. У межах цих термінів компанія Поллі-Сервіс зобов'язується безкоштовно відновлювати або змінювати несправне обладнання або його компоненти.
- 3.4. ТОВ «Поллі-Сервіс» залишає за собою право скасувати дію гарантії, якщо при проведенні ГО виявлені нижченаведені фактори, що припиняють дію гарантії:
- а) неправильне поводження або пошкодження при транспортуванні, переміщеннях;*
 - б) невиконання вимог до порядку та умов експлуатації і зберігання, встановлених документацією на обладнання та/або договором на продаж обладнання, та/або Правилами;*
 - в) вплив зовнішніх факторів, не передбачених документацією на обладнання (зовнішніх механічних впливів, заливання рідинами, пошкодження гризунами або комахами, пожежі, обвалення приміщення тощо);*
 - г) некваліфіковані та/або несанкціоновані роботи (пуско-налагодження, спеціальна профілактика, ремонт, модернізація, ін.) з обладнанням/ПЗ без участі або письмового дозволу СЦ «Поллі-Сервіс»;*
 - д) інші випадки/ситуації, які виникли не з вини «Поллі-Сервіс» та/або не є браком виробника.*
- У негарантійних випадках ТОВ «Поллі-Сервіс» виконує ремонт обладнання за окрему плату, в порядку і в строки, які окремо узгоджуються із замовником до виконання робіт.
- 3.5. Розглядаються два випадки гарантійного обслуговування СЦ:
- ТОВ «Поллі-Сервіс» є постачальником та інсталятором обладнання/ПО кінцевому споживачеві і, таким чином, виступає в ролі контрагента замовника.
 - ТОВ «Поллі-Сервіс» реалізує продукцію партнерам - дилерам, які є інсталяторами та контрагентами кінцевого користувача.
- 3.6. Інсталятор (партнер) зобов'язується в гарантійний період експлуатації розглядати всі рекламції по продукції ТОВ «Поллі-Сервіс», при необхідності виїжджати до свого замовника для проведення робіт з первинної діагностики проблем, демонтажу несправного обладнання, встановлення нового або відремонтованого, т. ін..
- 3.7. Для партнерів-інсталяторів, якщо випадок визнаний СЦ гарантійним, ТОВ «Поллі-Сервіс» гарантує безкоштовний ремонт або заміну невідповідного ремонту обладнання. Безоплатне ГО виконується тільки на території сервісного центру.
- 3.8. У комплекс безкоштовних послуг за ГО замовників «Поллі-Сервіс» входять: передпродажна перевірка, тестування та демонстрація роботи, пуско-налагодження, первинний тренінг користувача, консультаційна підтримка по

гарячій лінії, діагностика несправностей, ремонт або заміна обладнання, з урахуванням умов п. п. 3.5-3.6.

- 3.9. У разі, якщо партнер-інсталятор не може самостійно провести роботи ГО замовника (первинна діагностика несправностей, демонтаж/монтаж обладнання на території замовника, т.ін.), СЦ надає такі послуги за окремою домовленістю з інсталятором та на платній основі.

4. Правила післягарантійного технічного обслуговування (ПГО)

- 4.1. СЦ ТОВ «Поллі-Сервіс» забезпечує післягарантійне обслуговування замовників, керуючись законодавством України, нормативними документами виробників та цими Правилами.
- 4.2. СЦ гарантує всім споживачам продукції, реалізованої «Поллі-Сервіс», повноцінну технічну підтримку в післягарантійний період експлуатації за винятком випадків, коли існують об'єктивні обмеження та обставини, що не залежать від «Поллі-Сервіс» (закінчився термін експлуатації, обладнання або ПЗ зняті з технічної підтримки виробником, недоступні запчастини, оновлення, т.ін.).
- 4.3. Післягарантійне ТО виконується на підставі разових заявок або на підставі договорів на післягарантійне ТО.
- 4.4. При післягарантійному ТО за разовими заявками ТОВ «Поллі-Сервіс» виконує будь-які зазначені вище роботи, відповідно до Правил та діючих прейскурантів на послуги та запчастини.
- 4.5. У разі технічної підтримки у післягарантійний період на підставі відповідного договору, визначено три основних сервісних пакети:

- Стандартний сервіс.

Його вартість визначають тільки послуги з технічного обслуговування (ТО). Послуги включають планові регламентно-профілактичні роботи, а також роботи з діагностики та усунення несправностей.

Умови оплати: після завершення чергового періоду обслуговування, який встановлюється Сторонами у Договорі.

Швидкість реакції СЦ (початок виконання робіт) на заявку становить до 36 годин, у робочі дні (для Києва).

Типові терміни відновлення працездатності обладнання для даного варіанту складають до 3 робочих днів, за умови наявності необхідних запчастин.

Запчастини та послуги з їх доставки оплачуються окремо, за потребою. У такому пакеті послуг СЦ не несе відповідальності за наявність необхідних для ТО запчастин на своєму складі. Стандартні терміни постачання тих, що вийшли з ладу запчастин: 4-6 тижнів з моменту оплати.

- Розширений сервіс.

Це пакет послуг з додатковою відповідальністю щодо забезпечення запчастинами для ТО. Його вартість визначають послуги, як і в стандартному варіанті, а також вартість складу найбільш критичних запчастин, який формує СЦ за переліком, рекомендованим виробником і виходячи з власних статистичних даних. Такі запчастини постійно знаходяться на складі «Поллі-Сервіс», що істотно знижує ймовірність тривалого простою обладнання на період постачання запчастин від іноземних постачальників.

Умови оплати: після завершення чергового періоду обслуговування, який встановлюється Сторонами у Договорі.

Швидкість реакції СЦ на заявку (початок виконання робіт) складає до 24 год., в робочі дні (для Києва).

Типові терміни відновлення обладнання для даного варіанту складають до 2-х робочих днів, за умови наявності необхідних запчастин.

Терміни постачання запчастин: стандартний (див. вище) або експрес (10 днів з моменту оплати, включаючи додаткові витрати на термінову доставку).

- Повний сервіс - абонементне ТО.

Це максимальний пакет послуг з повною відповідальністю щодо забезпечення запчастинами. У вартість такого договору включаються послуги в повному обсязі і всі необхідні для ТО запчастини.

Умови оплати: фіксована абонементна передплата за період ТО.

Швидкість реакції СЦ на заявку (початок виконання робіт) складає до 4 год., в робочі дні (для Києва).

Типові терміни відновлення обладнання для даного варіанту складають 1-2 робочих дні.

Запчастини, у разі відсутності на складі, поставляються тільки за експрес-варіантом і за рахунок Поллі-Сервіс.

4.6. До складу ТО за договором входять наступні роботи:

а) діагностика;

б) спеціальна профілактика;

в) діагностика та усунення несправностей;

г) консультації по е-пошті, телефону, в т.ч. по "Гарячій лінії" з питань роботи обладнання/ПЗ.

4.7. У предмет і вартість договору на ТО, як правило, не входять роботи, не зазначені в п. 4.6 і не пов'язані з несправностями апаратної частини або ПЗ, а саме: заміна витратних матеріалів, заміна друкуючих головок, операторські профілактики, інсталяція та налаштування нового ПЗ, інструктаж нового персоналу, модернізація та інші додаткові роботи.

4.8. ТО за договором провадиться у порядку, встановленому договором та Правилами.

4.9. У разі, коли перерва в ТО комплексів перевищила один місяць (квартал для настільного обладнання), то перед укладенням договору на ТО або продовженням роботи за договором, дію якого було призупинено на зазначений період, в обов'язковому порядку за окрему плату проводиться додаткова діагностика стану обладнання і, при необхідності, його відновлювальний ремонт. Після завершення такої діагностики та відновлення, представник СЦ та представник замовника оформляють Акт готовності обладнання для взяття на ТО за договором. Витрати на проведення цих робіт бере на себе замовник.

5. Порядок подання, розгляду та виконання заявок

- 5.1. Заявки на виконання робіт з ТО приймаються в сервісному центрі в робочі дні (виключаючи дні, які визначаються трудовим законодавством України як вихідні та святкові) в робочий час: з 9:00 год. до 18:00 год.
- 5.2. Заявки повинні оформлятися з використанням відповідної форми та/або на бланку замовника та надсилатися до СЦ факсом з підтвердженням телефонним дзвінком (тел. 044-5612565) або на електронну поштову скриньку service@polly-service.com, якщо інший спосіб не обумовлений у договорі або іншій двосторонній угоді. Форма заявки додається до цих Правил.
- 5.3. Разова заявка має силу гарантійного листа замовника про обов'язкову та своєчасну оплату наданих послуг, підписується керівником замовника або іншою особою, яка має право підписувати фінансові документи.
- 5.4. Замовник зобов'язаний у заявці вказати опис проблеми в термінах технічної документації на обладнання. При необхідності, перед виїздом фахівців СЦ замовник зобов'язаний відповісти на уточнюючі питання сервісних інженерів і виконати рекомендації, які вони запропонують з метою первинної діагностики.
- 5.5. Кожна заявка повинна мати відмітку терміновості, т. зв. категорію терміновості. За виконання заявки за категорією, що відрізняється від «Стандартна», із замовника може стягуватися додаткова оплата за строковість (див. розділ 6). Така надбавка розраховується за фактичною швидкістю реакції СЦ (див. розділ 6). СЦ має право прийняти заявку до виконання за тією категорією строковості, яку вважатиме можливою, якщо це не суперечить умовам двостороннього договору.
- 5.6. У разі, якщо категорія в заявці не вказана, то заявка приймається за стандартною категорією.

6. Терміни виконання робіт з ТО

- 6.1. Витрати часу на виконання тих чи інших робіт з ТО визначаються наступними параметрами:
 - Час реакції на заявку.
 - Витрати робочого часу фахівцем на виконання робіт.
 - Витрати часу на імпорт запчастин/комплектуючих, якщо таких немає на складі «Поллі-Сервіс».
- 6.2. Час реакції розраховується з моменту отримання та реєстрації заявки в Сервісному центрі і до моменту початку виконання робіт з ТО. Максимальні значення норм наведено у таблиці № 2.

Таблиця №2

Категорія терміновості	Режим виконання робіт	Час реакції		Розмір надбавки за терміновість по кожній заявці, відносно номінальної вартості
		Для м. Києва та області	По Україні	
1 - стандартна	в робочі дні з 10:00 до 18:00	2 робочих дні	5 робочих днів	Без надбавки
2 - термінова	в робочі дні з 09:00 до 18:00	8 робочих години	3 робочих дні	+40%
3 – екстрена	в робочі та вихідні дні, з 09:00 до 18:00	4 робочих години	2 робочих дні	+100%

7. Вартість послуг

- 7.1. При виконанні ТО обладнання за договором вартість робіт визначається відповідно до умов договору та Правил. Як правило, вартість договору включає в себе вартість середньостатистичних трудовитрат СЦ на ТО певного типу обладнання, вартість запасних частин, які забезпечують виконання технічної підтримки, а також інші фактори, які можуть впливати на вартість: терміни виконання, додаткові сервіси, витрати на переїзд фахівця СЦ до замовника та ін. У договорі зазначається, які з послуг і статей витрат можуть оплачуватися додатково.
- 7.2. При виконанні ТО обладнання за разовою заявкою або робіт, що не входять до ТО за договором, вартість робіт визначається кількома складовими:
 - а) вартість робочого часу, витраченого на виконання робіт;
 - б) вартість заміненних деталей і вузлів, включаючи витрати на їх імпорт;
 - в) надбавка за терміновість;
 - г) вартість витрат ТОВ «Поллі-Сервіс» на виїзд його фахівців до замовника.
- 7.3. Витрачений на виконання робіт час зазначається у робочому акті виконаних робіт спеціаліста СЦ, підписаному відповідальною особою замовника. Вартість визначається виходячи з поточних тарифів ТОВ «Поллі-Сервіс» на послуги.
- 7.4. Вартість заміненних вузлів і деталей визначається за чинними прейскурантами «Поллі-Сервіс».
- 7.5. Надбавка за терміновість визначається за фактичним часом реакції. При цьому, якщо фактичний час реакції був меншим, ніж зазначений у заявці, то розмір надбавки визначається за категорією терміновості заявки.
- 7.6. У разі, якщо вартість робіт становить істотну частину вартості обладнання, то необхідність виконання, обсяг робіт та порядок оплати узгоджуються ТОВ «Поллі-Сервіс» із замовником до їх виконання.
- 7.7. ТОВ «Поллі-Сервіс» виставляє замовнику рахунок на оплату робіт протягом 3 (трьох) робочих днів з дати виконання робіт.
- 7.8. У рахунку зазначаються окремими рядками всі необхідні складові вартості робіт за заявкою, які підлягають оплаті замовником.
- 7.9. Замовник зобов'язується сплатити такий рахунок у зазначені в ньому або в договорі терміни. У разі наявності претензій, замовник зобов'язується протягом трьох робочих днів з моменту закінчення робіт надати письмову аргументацію такої претензії.

Додатки

Додаток № 1

"ЗАТВЕРДЖУЮ"

Голова Ради директорів ТОВ "Поллі-Сервіс"

_____ /Н.С. Кочубей/

Форма заявки на виконання робіт з ТО

Оформлюється на бланку Замовника

Від: _____ <i>(назва замовника)</i>
Адреса:
Тел.: _____ факс: _____
Вих. № _____ від " ____ " _____ 20__ г.

Кому: В Сервісний центр

ТОВ «Поллі-Сервіс»

Факс: (044) 561-25-96

тел.: (044) 561-25-65

e-mail: service@polly-service.com

Заявка

на технічне обслуговування

Прошу Вас виконати наступні роботи:

№	Назва роботи чи послуги (профілактика, діагностика, ремонт, ін.)	Категорія терміновості (станд., термінова, екстрена)	Коментарі (ГО чи ПГО, № Договору, гарантійний талон, обставини, т.п.)
1.			

В обладнанні:

Назва обладнання	Серійний №	Комплектація (модулі, опції)	Постачальник, інсталятор	Дата поставки

Опис проблем та умов, за яких вони виникли (в термінах технічної документації):

Ця заявка є гарантійним зобов'язанням Замовника на оплату робіт, запчастин, транспортних та інших витрат ТОВ «Поллі-Сервіс» на виконання робіт з технічного обслуговування.

Підпис Замовника: _____

М.П.

Посада, П.І.Б. керівника

Відмітки ТОВ «Поллі-Сервіс»:

Заявка отримана: “ _____ 20__г. В ___ год. ___ хв.

за категорією терміновості _____.

Підпис керівника СЦ : _____ / _____ /