

## **ПРАВИЛА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ (техническое обслуживание инженерных систем)**

(в редакции от 01.03.2023)

### **1. Сфера действия и регулирование.**

1.1. Правила оказания услуг (техническое обслуживание инженерных систем), далее по тексту именуются - «Правила», разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, а также в соответствии с иными действующими нормативными правовыми актами, регулирующие взаимоотношения по оказанию услуг между Заказчиком и Исполнителем.

1.2. Правила, установленные Исполнителем, являются неотъемлемой частью договора возмездного оказания услуг (техническое обслуживание инженерных систем) и принимаются Заказчиком путём присоединения к предложенным Правилам в целом.

1.3. Правила, а также предложения об их изменении (оферта) размещаются на сайте Исполнителя, а также в офисе Исполнителя и местах работы с Заказчиками.

1.4. Условия Правил не распространяются на отношения сторон по вопросам, связанным с приобретением и ремонтом оборудования, а также услугам связи.

1.5. Если отдельным соглашением Сторон установлены иные условия оказания услуг, чем те, которые предусмотрены Правилами, Стороны руководствуются условиями, установленными отдельным соглашением.

### **2. Право на оказание услуг и применимость договора.**

2.1. Оборудование является объектом регулирования договора, если оно:

- указано в Приложении № 1 к договору;
- не имеет механических или иных повреждений, делающих это оборудование неремонтопригодным, и Заказчик в отношении него соблюдает установленные производителем правила хранения и эксплуатации;
- не попадает под какие-либо ограничения, указанные в договоре и Правилами.

2.2. Программное обеспечение является объектом регулирования договора, если оно:

- входит в состав базового программного обеспечения либо отдельно и указано в Приложении № 1 к договору;
- лицензировано (законное);
- используется в соответствии с рекомендациями правообладателя;
- имеет поддержку у производителя;
- не попадает под какие-либо другие ограничения, указанные в договоре и Правилами.

2.3. Любое программное обеспечение, отличное от входящего в стандартное рабочее место, все серверные операционные системы и их службы и/или роли, а также установленное на них программное обеспечение, подлежащее обслуживанию, должны быть указаны в Приложении № 1 к договору.

### **3. Предмет договора.**

3.1. Исполнитель обязуется по заданию Заказчика оказать услуги по техническому обслуживанию инженерной системы (далее – система) указанной в договоре, а последний обязуется оплатить эти услуги.

3.2. Перечень оборудования, входящего в систему, место размещения оборудования, указаны в Приложении № 1 к договору - «Перечень и место размещения обслуживаемого оборудования».

3.3. В рамках технического обслуживания системы Исполнитель оказывает (выполняет) следующие виды услуг (работ):

- Регулярные планово-профилактические работы, в соответствии с Регламентом проведения технического обслуживания инженерной системы (приложение к Правилам);
- Устранение неисправностей, обнаруженных при проведении планово-профилактических работ и по заявкам Заказчика (текущий ремонт);
- Приём и обработка заявок о неисправности работы системы, в соответствии с Порядком и сроками устранения неисправности (Приложение к Правилам);
- Консультирование Заказчика по вопросам использования системы.

3.4. Услуги (работы), не включённые в условия договора и Правила, оказываются (выполняются) на основании дополнительных соглашений к договору либо отдельных договоров.

3.5. Заказчик подтверждает, что система принадлежит Заказчику на законных основаниях, а также гарантирует законность всех прав Заказчика на использование системы и её компонентов.

3.6. С целью определения технического состояния системы, принятию на обслуживание системы предшествует первичное обследование системы, в соответствии с Порядком проведения первичного обследования системы (Приложение к Правилам).

#### **4. Постановка и прекращение оказания услуг в отношении оборудования.**

4.1. При постановке на обслуживание, оборудование должно быть полностью исправно, а программное обеспечение лицензировано.

4.2. В течение 5 дней с даты подписания договора Заказчик обязан предоставить Исполнителю всю необходимую для оказания услуг информацию об инженерной системе, подлежащей обслуживанию в рамках договора.

4.3. После подписания договора, представители Сторон проводят инвентаризацию оборудования, т.е. проверяют состав, состояние и серийные номера оборудования и его компонентов, а также сохраняют файлы конфигурации оборудования. Если при проведении инвентаризации обнаруживается неисправное оборудование, то Исполнитель вправе принять решение не принимать это оборудование на обслуживание до устранения причин, вызвавших это решение. После завершения инвентаризации по её результату могут вноситься соответствующие изменения в Приложение № 1 к договору.

4.4. Если в период действия договора устанавливается дополнительное оборудование, то в отношении него также должна быть проведена процедура постановки оборудования на обслуживание и его инвентаризация.

4.5. Если в течение действия договора обнаруживаются факты, нарушающие требования, изложенные в разделе 2, то Исполнитель приостанавливает оказание услуг в отношении оборудования, которого эти факты касаются. Оказание услуг может быть возобновлено после принятия Сторонами решения о необходимых действиях и их выполнении для возобновления обслуживания.

4.6. Если Исполнитель принял решение не продолжать оказание услуг в отношении какого-либо оборудования, то он обязан уведомить Заказчика о необходимости внесения изменений в Приложение № 1 к договору.

4.7. Если в оборудовании, переданном Исполнителю для восстановления работоспособности, обнаруживаются механические повреждения, исключающие возможность восстановления, то Исполнитель вправе принять решение приостановить обслуживание этого оборудования и поставить вопрос о снятии его с обслуживания и внесении изменений в Приложение № 1 к договору.

## **5. Стоимость услуг, порядок расчётов.**

### 5.1. Стоимость услуг и порядок расчётов.

5.1.1. Стоимость услуг указана в договоре.

5.1.2. Заказчик оплачивает услуги в авансовом порядке путём перечисления денежных средств на расчётный счёт Исполнителя до десятого рабочего дня каждого месяца. Заказчик оплачивает услуги с учётом НДС строго в той сумме, которая установлена в договоре и указана в счёте. Заказчик оплачивает услуги по каждому отдельному счёту отдельным платёжным поручением. В платёжных документах обязательно должны быть указаны реквизиты договора, в соответствии с которыми оплачивается услуга, а также номер и дата счёта. В случае ошибки или неправильного оформления платёжного поручения, для идентификации платежа, Заказчик обязан направить Исполнителю письменное подтверждение назначения платежа, подписанное руководителем или главным бухгалтером организации и заверенное печатью организации (при её наличии).

5.1.3. Датой исполнения обязательства Заказчика по оплате услуг является дата зачисления денежных средств на расчётный счёт Исполнителя. При необходимости, по запросу Исполнителя, Заказчик в подтверждение надлежащего исполнения обязательства по оплате услуг предоставляет Исполнителю копию платёжного поручения с отметкой банка.

5.1.4. В случае задержки оплаты услуг Заказчиком более чем на 10 дней, Исполнитель оставляет за собой право без предварительного уведомления Заказчика приостановить оказание услуг или приостановить оказание услуг и отказаться от исполнения договора.

5.1.5. Оплачиваются по отдельному счёту и только при условии предварительного согласования услуг с Заказчиком:

- услуги (работы) по устранению некорректной оборудования, возникших по причине несанкционированного вмешательства сотрудников Заказчика или третьих лиц;
- услуги, оказанные в период времени, не совпадающий со временем обслуживания;
- услуги (работы) не включённые в Перечень оказываемых услуг (выполняемых работ);
- услуги (работы) в отношении программного обеспечения и оборудования, не включённого в Приложение № 1 к договору;
- израсходованные Исполнителем комплектующие и запасные части.

### 5.2. Счёт и отчётные документы по услуге.

5.2.1. Исполнитель ежемесячно выставляет Заказчику счёт за услуги, оказываемые по договору, а также предоставляет универсальный передаточный документ (по форме, рекомендованной в Приложении N 1 к письму ФНС России от 21.10.2013 N ММВ-20-3/96@).

5.2.2. Счёт и универсальный передаточный документ направляются Заказчику электронной рассылкой либо доставляются Заказчику курьером, либо почтовой связью или иным образом по согласованию с Заказчиком.

5.2.3. Заказчик обязуется в течение 10 дней с момента получения универсального передаточного документа рассмотреть его, и при отсутствии замечаний к оказываемым услугам, подписать и вернуть один экземпляр универсального передаточного документа Исполнителю. В случае неполучения Исполнителем подписанного Заказчиком универсального передаточного документа или мотивированных замечаний по оказываемым услугам в течение 15 дней с момента получения документа Заказчиком, услуга считается оказанной Исполнителем, в соответствии с условиями договора.

5.2.4. Утеря или неполучение Заказчиком счёта, не освобождает Заказчика от обязанности своевременной оплаты услуг, в соответствии с условиями договора.

5.3. По мере необходимости, Стороны проводят сверку взаимных расчётов за оказанные услуги. Акт сверки взаимных расчётов составляется заинтересованной стороной в двух экземплярах и подписывается уполномоченными представителями Сторон. Сторона - инициатор направляет в адрес Стороны - получателя оригиналы акта сверки взаимных расчётов почтовой связью с уведомлением. В течение 20 дней с момента получения акта сверки взаимных расчётов Сторона - получатель должна подписать, заверить печатью (при наличии), направить один экземпляр акта в адрес Стороны-инициатора или предоставить мотивированные возражения по

поводу достоверности содержащейся в акте информации. Если в течение 30 дней с даты направления акта сверки взаимных расчётов Сторона - получатель не направит в адрес Стороны - инициатора, подписанный акт сверки или мотивированные возражения по поводу достоверности информации, содержащейся в акте, акт сверки взаимных расчётов считается признанным Стороной - получателем без расхождений в редакции Стороны - инициатора.

## **6. Обязанности сторон.**

### **6.1. Исполнитель обязан:**

6.1.1. Оказать услуги и в соответствии с Правилами оказания услуг и приложениями к нему.

6.1.2. Провести первичное обследование системы, в соответствии с Приложением к Правилам.

6.1.3. Принять от Заказчика на техническое обслуживание оборудование, указанное в Приложении № 1 и техническую документацию.

6.1.4. Обеспечить бесперебойную работу оборудования, за исключением перерывов, вызванных необходимостью проведения планово-профилактических и ремонтных работ, в том числе при устранении аварийных ситуаций.

6.1.5. Информировать Заказчика о планируемых работах, которые требуют временного отключения системы или её части либо ограничение её функций, для принятия Заказчиком мер по сохранению уровня безопасности объекта в период проведения работ Исполнителем.

6.1.6. Устранять неисправности работы системы по заявкам Заказчика в соответствии с Приложением к Правилам.

6.1.7. Вести учёт материалов и комплектующих, израсходованных на проведение работ по устранению неисправностей и текущему ремонту.

6.1.8. Консультировать Заказчика по вопросам использования оборудования и системы в целом.

6.1.9. Вести на объекте «Журнал выполненных работ по техническому обслуживанию» и предоставлять его Заказчику после проведения регламентных работ и устранения неисправности.

6.1.10. Соблюдать внутриобъектовый режим, установленный на объекте Заказчика, правила пожарной безопасности, правила электробезопасности, требования охраны труда, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

### **6.2. Заказчик обязан:**

6.2.1. Предоставить Исполнителю доступ к системе для проведения первичного обследования системы.

6.2.2. Обеспечить Исполнителю доступ к оборудованию для проведения периодического технического обслуживания системы. При необходимости оформить допуск Исполнителю для входа на территорию объекта.

6.2.3. Обеспечить необходимые технические условия для работы оборудования: бесперебойное энергоснабжение, заземление, освещение, климатические и прочие условия в соответствии с нормами технической эксплуатации, предъявляемыми к данному типу оборудования.

6.2.4. Не привлекать третьих лиц к обслуживанию системы, а также не проводить самостоятельно работы на системе в период действия договора.

6.2.5. Незамедлительно сообщать Исполнителю об обнаруженных неисправностях в работе системы в соответствии с Приложением к Правилам.

6.2.6. Принимать меры по своевременному ремонту инженерно-коммунальных систем объекта, способных оказать влияние на работу оборудования системы, а также уведомлять Исполнителя о проведении строительных и ремонтных работ в помещениях, в которых установлено оборудование.

6.2.7. Принимать результаты работ по техническому обслуживанию и подписывать документы, подтверждающие факт выполнения работ «Журнал выполненных работ по техническому обслуживанию» и/или «Наряд».

6.2.8. Компенсировать затраты на приобретение комплектующих и материалов, связанные с обслуживанием и устранением неисправностей системы, обнаруженных при проведении планово-профилактических работ (текущий ремонт) и установленных по заявкам Заказчика.

6.2.9. Информировать Исполнителя о необходимости расширения или модернизации системы, или переносе оборудования. Работы по установке и настройке нового оборудования и/или программного обеспечения, по переносу оборудования, оказываются (выполняются) на основании дополнительных соглашений к договору либо отдельных договоров.

6.2.10. Своевременно оплачивать услуги Исполнителя согласно условиям договора.

## **7. Ответственность сторон и ограничения.**

7.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Исполнитель несёт ответственность только за реальный ущерб, нанесённый Заказчику по вине Исполнителя.

7.2. Исполнитель не несёт ответственность за любые виды убытков, полученные Заказчиком в результате возникновения каких-либо проблем с информационной системой Заказчика, если этот убыток не вызван действиями Исполнителя.

7.3. Исполнитель не несёт ответственности за любой ущерб, причинённый Заказчику вследствие невыполнения Заказчиком предписания Исполнителя о необходимости принятия мер для предотвращения такого ущерба и в течение всего срока приостановки оказания услуг по договору, а также вследствие причин, возникших в период приостановки.

7.4. Исполнитель не несёт ответственности за работоспособность нелицензионного программного обеспечения.

7.5. Принимая решение о самостоятельной установке, адаптации и модификации программного обеспечения информационной системы, Заказчик освобождает Исполнителя от ответственности за возможную некорректность работ и последующие сбои в работе программного обеспечения.

7.6. В случае сбоев в программном обеспечении или оборудовании, вызванных ошибками, допущенными специалистами Исполнителя, Исполнитель обязан в согласованные с Заказчиком сроки за свой счёт исправить выявленные Заказчиком недостатки.

7.7. К отношениям Сторон, связанным с исполнением обязательств по договору, не подлежат применению положения ст. 317.1 Гражданского кодекса Российской Федерации.

## **8. Конфиденциальность и условия обработки персональных данных.**

8.1. Стороны обязуются не разглашать третьим лицам условия и детали договора, а также любую другую информацию, полученную в результате выполнения его условий.

8.2. Если для надлежащего выполнения условий договора Исполнителю предоставляется доступ к внутренней информации Заказчика (файлам конфигурации сетевых устройств, паролям доступа, информации, хранящейся на внутренних серверах Заказчика), то Исполнитель обязуется использовать полученную информацию только для оказания услуг по договору.

Использование полученной информации для других целей допускается только с письменного разрешения уполномоченного на то представителя Заказчика.

8.3. Стороны обязуются сохранять конфиденциальность информации в течение 1 года после расторжения настоящего договора.

8.4. Исполнитель, соблюдая условия конфиденциальности, вправе ссылаться на Заказчика в официальных списках организаций-клиентов Исполнителя, использовать результаты работ для размещения на интернет-сайтах, выставках, а также в буклетах, журналах и пр. печатной продукции с указанием товарного знака Заказчика в отношении результатов услуг (работ).

8.5. В целях реализации договора Заказчик подтверждает своё согласие на использование, хранение, обработку персональных данных своих работников тем способом и в той мере, в которой

это необходимо для исполнения условий договора. Исполнитель гарантирует конфиденциальность получаемой информации в соответствии с Федеральным законом № 152-ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 и Политикой конфиденциальности Исполнителя.

8.6. В случае необходимости предоставления персональных данных правообладателю, дистрибьютору или реселлеру программного обеспечения, используемого в рамках исполнения договора, в целях регистрации программного обеспечения на имя Заказчика, последний настоящим даёт согласие на обработку персональных данных.

## **9. Действие договора.**

9.1. Любая Сторона вправе в одностороннем порядке без указания причин отказаться от исполнения договора, при этом сторона-инициатор обязана письменно уведомить другую сторону о своём намерении за 30 дней до предполагаемой даты прекращения договора.

9.2. Расторжение договора не отменяет обязательств по оплате уже оказанных Исполнителем услуг с учётом понесённых разовых затрат на обеспечение возможности выполнения условий договора.

9.3. Заявки поступившие, но не выполненные до конца до даты расторжения договора подлежат выполнению после даты расторжения договора только, если они не были выполнены по причине нарушения сроков со стороны Исполнителя. Исполнитель обязан затратить на выполнение таких заявок время, не превышающее по продолжительности нарушение срока.

## **10. Прочие условия.**

10.1. Стороны допускают использование факсимиле (факсимильное воспроизведение подписи) при ведении деловой переписки на документах справочно-информационного характера, извещениях, уведомлениях, счетах на оплату. При этом на этих документах Стороны признают одинаковую юридическую силу собственноручной подписи и факсимильной подписи уполномоченного лица.

10.2. Если стороны договора владеют квалифицированной электронной подписью, созданной с использованием средств электронной подписи на основе сертификатов ключей электронной подписи, то Стороны договора, являясь участниками электронного взаимодействия в соответствии с положениями ст. 160 ГК РФ, Федерального закона от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи», ч. 4 ст. 11 и ст. 15 Федерального закона от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», все документы, связанные с заключением, исполнением, изменением и расторжением договора и иные документы и информацию, в рамках договора, договорились предоставлять (выставлять, направлять, передавать, подавать) в виде электронных документов, подписанных с применением (использованием) квалифицированной электронной подписи. Стороны договора, с учётом положений ст. 6 Федерального закона от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи», признают, что информация в электронной форме, подписанная квалифицированной электронной подписи, признаётся электронным документом, равнозначным документу в печатном виде, подписанному собственноручной подписью. В рамках договора термин «письменный» или «в печатном виде» обозначает запись на бумаге, подписанной уполномоченным представителем Стороны, а равно запись в электронном виде (электронный документ), подписанная электронной подписью. Стороны договора обязаны предоставлять (выставлять, направлять, передавать, подавать) электронные документы: - при наличии доступа к информационной системе - только посредством использования данной информационной системы; - при отсутствии доступа к информационной системе - с использованием электронных носителей и (или) информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, включая сеть Интернет, а также иными способами, позволяющими передать электронные документы. Порядок использования электронной подписи в информационной системе устанавливается оператором информационной системы или соглашением между участниками электронного взаимодействия. Стороны договора, в соответствии со ст. 10 Федерального закона от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи»

обязуются: - обеспечивать конфиденциальность ключей электронных подписей, в частности не допускать использование принадлежащих им ключей электронных подписей без их согласия; - уведомлять Удостоверяющий центр, выдавший сертификат ключа проверки электронной подписи и другую сторону настоящего договора о нарушении конфиденциальности ключа электронной подписи в течение не более чем одного рабочего дня со дня получения информации о таком нарушении; - не использовать ключ электронной подписи при наличии оснований полагать, что конфиденциальность данного ключа нарушена. Подлинность электронной подписи проверяется в соответствии с подп. 9 п. 1 ст. 13 Федерального закона от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи». Удостоверяющим центром по обращениям любой из сторон договора. Сторонам договора известны и понятны все возможные риски обмена документами, предоставляемыми в электронной форме (электронными документами), в числе которых утеря, кража, подлог, уничтожение электронных документов и другие риски.

10.3. Заказчик не должен совершать действия, направленные на привлечение специалистов Исполнителя к работе у Заказчика с переходом к Заказчику на работу, как штатным сотрудником, так и совместителем.

10.4. Во всем остальном, что касается исполнения договора и не предусмотрено в нём и Правилами, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

10.5. В случае противоречия условий Правил и условий дополнительного соглашения к договору, определяющими особенности оказания услуг, Стороны устанавливают, что приоритетное значение имеют соответствующие дополнительное соглашение к договору, определяющие особенности оказания услуг.

Приложения:

- Регламент проведения технического обслуживания инженерной системы;
- Порядок и сроки устранения неисправности;
- Порядок проведения первичного обследования системы;
- Акт первичного обследования инженерной системы к договору на техническое обслуживание инженерной системы (форма).

**Приложение  
к Правилам оказания услуг  
(техническое обслуживание инженерных систем)**

**РЕГЛАМЕНТ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ  
ИНЖЕНЕРНОЙ СИСТЕМЫ**

**Регламент технического обслуживания  
автоматической пожарной сигнализации, системы оповещения и управления эвакуацией,  
технических средств охраны.**

Наименование работ	Периодичность
Первичное обследование систем с целью определения её технического состояния.	В течение 10 дней с момента заключения договора
Внешний осмотр составных частей системы (приёмно-контрольного прибора, извещателей, оповещателей, шлейфа сигнализации) на отсутствие механических повреждений, коррозии, грязи, прочности креплений и т.д.	Ежеквартально
Контроль рабочего положения выключателей, исправности световой индикации, наличие пломб на приёмно-контрольном приборе.	1 раз в полгода
Контроль основного и резервного источников питания и проверка автоматического переключения питания с рабочего ввода на резервный.	1 раз в полгода
Проверка работоспособности составных системы в целом и её частей (приёмно-контрольного прибора, извещателей, оповещателей).	1 раз в полгода

**Регламент технического обслуживания  
системы видеонаблюдения.**

Наименование работ	Периодичность
Первичное обследование систем с целью определения её технического состояния.	В течение 10 дней с момента заключения договора
<b>ТО-1</b>	
Внешний осмотр составных частей системы и проверка механических повреждений системы (соединительные и коммутационные линии, разъёмы, питающие провода, видеокамеры).	Ежеквартально
Проверка надёжности крепления конструктивов оборудования и наличие пломб на оборудовании.	Ежеквартально
Очистка от пыли и грязи.	1 раз в полгода
Проверка работоспособности видеокамер. Проверка исправности световой индикации, положение переключателей.	1 раз в полгода
Проверка работоспособности центрального оборудования и правильности его настроек. Проверка качества изображения, поступающего с видеокамер.	1 раз в полгода
Проверка основного и резервного источников питания и автоматического переключения питания с рабочего ввода на резервный и обратно.	1 раз в полгода
<b>ТО-2</b>	
При проведении работ ТО-2, проводятся работы, предусмотренные ТО-1	



Замена старых и вышедших из строя АКБ, и блоков питания	1 раз в 5 лет
Юстировка и подстройка видеокамер (регулировка зон обзора, яркости и контрастности камер видеонаблюдения, подстройка фокуса)	По необходимости
Устранение неисправности	По необходимости

**Регламент технического обслуживания  
системы контроля и управления доступом (СКУД).**

Наименование работ	Периодичность
<b>ТО-1</b>	
<b>Линии связи и каналобразующее оборудование СКУД</b>	1 раз в квартал
Внешний осмотр линий связи	
Очистка от пыли и грязи (коммутаторов, оптических конверторов).	
Проверка надёжности крепления конструктивов оборудования, коммутационных, питающих проводов и коммутационных разъёмов (коммутаторов, оптических конверторов).	
Внешний осмотр соединительных, коммутационных линий и разъёмов, проверка отсутствия аварийной индикации. Проверка на наличие посторонних шумов (коммутаторов, оптических конверторов).	
<b>Оборудование контроля доступом</b>	
Внешний осмотр и проверка механических повреждений (турникетов, контроллеров СКУД, ИБП, считывателей, блоков световой индикации)	
Очистка от пыли и грязи контроллеров СКУД, ИБП.	
Проверка надёжности крепления конструктивов оборудования, коммутационных, питающих проводов и коммутационных разъёмов (турникетов, контроллеров СКУД, ИБП, считывателей, блоков световой индикации).	
Внешний осмотр соединительных, коммутационных линий и разъёмов, проверка отсутствия аварийной индикации. Проверка на наличие посторонних шумов (турникетов, контроллеров СКУД, ИБП, считывателей, блоков световой индикации).	
Проверка работоспособности исполнительных устройств СКУД (турникетов, замков, автоматических приводов и заграждений).	
<b>Оборудование АРМ и серверное оборудование</b>	1 раз в полгода
Внешний осмотр и проверка механических повреждений (ПК, клавиатур, мышек, мониторов, коммутаторов-переключателей, сервера).	
Очистка от пыли и грязи (ПК, клавиатур, мышек, мониторов, коммутаторов-переключателей, сервера).	
Проверка надёжности крепления конструктивов оборудования, коммутационных, питающих проводов и коммутационных разъёмов (ПК, клавиатур, мышек, мониторов, коммутаторов-переключателей, сервера).	
Внешний осмотр соединительных, коммутационных линий и разъёмов, проверка наличия аварийной индикации. Проверка на наличие посторонних шумов (ПК, клавиатур, мышек, мониторов, коммутаторов-переключателей, сервера).	
Проверка и анализ отсутствия ошибок и сбоев по архивам событий серверного оборудования и АРМ.	
Очистка жёсткого диска от временных файлов.	

<b>ТО-2</b>	
<b>Проведение регламента ТО-1</b>	1 раз в год
<b>Оборудование контроля доступом и видеонаблюдения</b>	
Измерение выходного напряжения источников питания в режимах «От сети», «От АКБ»	
Регулировка режимов работ, техническое обслуживание и проверка режимов работы исполнительных устройств (турникетов).	
Чистка оборудования с вскрытием корпусов (если корпус не опечатан производителем) (турникетов, контроллеров СКУД, ИБП).	
Замена старых и вышедших из строя АКБ, и блоков питания (турникетов, контроллеров СКУД, ИБП, считывателей, блоков световой индикации).	
<b>Оборудование АРМ и серверное оборудование</b>	
Проверка состояния жёсткого диска стандартными средствами ОС Windows (ПК, сервера).	
Резервное копирование базы данных.	
Внутренний осмотр системных блоков, материнской платы, удаление пыли (ПК, сервера).	

**Приложение  
к Правилам оказания услуг  
(техническое обслуживание инженерных систем)**

## **ПОРЯДОК И СРОКИ УСТРАНЕНИЯ НЕИСПРАВНОСТИ.**

Настоящее приложение определяет порядок взаимодействия Сторон, связанный с устранением неисправностей инженерных систем.

### **1. Порядок подачи и учёта заявки о неисправности системы.**

1.1. При обнаружении неисправности инженерной системы, Заказчик обращается в службу технической поддержки Исполнителя путём подачи заявки по телефону (495) 788-91-88 либо по электронной почте [support@sotel.su](mailto:support@sotel.su)

1.2. В заявке Заказчик указывает:

- наименование Заказчика;
- Ф.И.О. и должность представителя Заказчика, подающего заявку;
- контактные данные заявителя (телефон, адрес электронной почты);
- № и дату заключения договора;
- адрес объекта (место размещения системы);
- наименование системы;
- характер неисправности, время возникновения и продолжительность.

1.3. Заявки принимаются службой технической поддержки Исполнителя круглосуточно.

1.4. Исполнитель, получив заявку Заказчика о неисправности, регистрирует заявку и присваивает идентификационный номер неисправности. В течение 30 минут с момента получения заявки о неисправности, Исполнитель обрабатывает заявку и сообщает Заказчику:

- идентификационный номер неисправности;
- дату и время принятия заявки (время на обработку заявки не включается в срок устранения неисправности);
- Ф.И.О. дежурного инженера Исполнителя, принявшего заявку.

### **2. Срок устранения неисправности системы.**

2.1. Время устранения неисправности составляет не более 24 часов при условии, наличия у Исполнителя материалов и оборудования необходимого для устранения неисправности.

2.2. Время на устранение неисправности отсчитывается с момента принятия Исполнителем заявки Заказчика

2.3. В случае поступления заявки в нерабочие (выходные и праздничные) дни, повреждения устраняются в вышеуказанный срок, начиная с 9-00 часов первого рабочего дня, следующего за нерабочим (выходным и праздничным) днём. Срок устранения неисправности по заявке, принятой после 16-00 часов в рабочий день, отсчитывается с 9-00 часов следующего рабочего дня.

### **3. Условия устранения неисправности.**

3.1. Заказчик обязан обеспечить допуск представителей Исполнителя к системе. Для устранения неисправности допускается привлечение иных организаций и лиц, имеющих право на проведение указанных работ, при условии обеспечения защиты информации ограниченного доступа и имеющих соответствующую квалификацию.

3.2. Заказчик обязан принимать дополнительные меры безопасности (пожарной, охранной, информационной) на объекте в период проведения работ Исполнителем, если в период проведения работ требуется временное отключение системы или её части либо ограничение её функций.

3.3. По запросу Заказчика, Исполнитель обязан сообщать информацию о предпринимаемых мерах устранения неисправности и текущем статусе устранения неисправности.

3.4. После выполнения работ по устранению неисправности, уполномоченный представитель Заказчика расписывается в «Журнале выполненных работ по техническому обслуживанию» и наряде с указанием количества израсходованных материалов и комплектующих.

#### **4. Закрытие заявки.**

4.1. Неисправность считается устранённой, когда система готова к эксплуатации и её эксплуатационные характеристики соответствуют параметрам нормальной работы.

4.2. Стороны признают неисправность/аварию устранённой с момента подписи представителем Заказчика в Журнале выполненных работ по техническому обслуживанию и/или наряде.

**Приложение  
к Правилам оказания услуг  
(техническое обслуживание инженерных систем)**

**ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ПЕРВИЧНОГО ОБСЛЕДОВАНИЯ СИСТЕМЫ**

1. Исполнитель обязан согласовать с Заказчиком время проведения первичного обследования в течение 3 дней с момента подписания настоящего договора.

2. На день проведения первичного обследования системы Заказчик обязан:

- назначить представителя Заказчика для проведения совместного с представителем Исполнителя, первичного обследования системы;

- пригласить представителей специализированной организации, проводившей монтаж и наладку оборудования на данном объекте, если первичное обследование проводится в период гарантийного срока на монтажно-наладочные работы оборудования;

- представить и передать Исполнителю паспорта, эксплуатационные документы на оборудование, проектные документы на монтаж, документы сдачи и ввода в эксплуатацию системы, сертификаты, гарантии на оборудование, инструкции, спецификации и т.п. Перечень переданной документации указывается в Акт первичного обследования инженерной системы.

3. Исполнитель обязан направлять на первичное обследование системы квалифицированных специалистов в согласованное Сторонами время.

Работы по первичному обследованию состоят из:

- проверки наличия эксплуатационной, проектной и приёмосдаточной документации;

- проверки соответствия монтажа системы и установки в целом рабочему проекту;

- проверки работоспособности компонентов системы и системы в целом.

4. По результатам обследования составляется Акт первичного обследования инженерной системы, по форме установленной Исполнителем.

**Акт первичного обследования инженерной системы  
к договору на техническое обслуживание инженерной системы  
№ \_\_\_\_\_ от \_\_. \_\_.20\_\_**

г. Москва

\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Объект Заказчика: \_\_\_\_\_  
(наименование и адрес)

Комиссия в составе представителей:  
Заказчика \_\_\_\_\_,  
(должность, фамилия и инициалы)

Исполнителя \_\_\_\_\_,  
(должность, фамилия и инициалы)

а также представители \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

провела обследование инженерной системы \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Обследование системы проводилось в три этапа:

- проверки наличия эксплуатационной, проектной и приёмосдаточной документации;
- проверки соответствия монтажа системы и установки в целом рабочему проекту;
- проверки работоспособности компонентов системы и системы в целом.

При обследовании инженерной системы, смонтированной \_\_\_\_\_,  
(наименование монтажной организации, номер и дата выпуска проекта)

введённой в эксплуатацию \_\_\_\_\_,  
(наименование наладочной организации, дата наладки)

комиссией установлено:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Выводы и предложения: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Настоящий акт составлен \_\_\_\_\_ экземплярах.

Представитель Заказчика \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Представитель Исполнителя \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Представитель \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /