

## Оферта о заключении

### Договора на оказание услуг технического обслуживания Терминального Оборудования

Общество с ограниченной ответственностью «МультиКарта» (сокращенное наименование – ООО «МультиКарта»), именуемое в дальнейшем «Заказчик», предлагает заключить Договор на оказание услуг технического обслуживания Терминального Оборудования (далее – «Договор») на условиях и в порядке, определенных настоящей офертой (далее – Оферта).

Оферта содержит все существенные условия договора на оказание услуг. Акцепт Оферты равносителен заключению договора на оказание услуг в письменной форме.

## ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ДОГОВОРЕ

**Время выполнения Заявки** – время, начиная с момента взятия Исполнителем Заявки Заказчика и до момента окончания выполнения услуг по соответствующей Заявке на месте установленного ТО по местному времени, зафиксированного в Мобильном приложении, установленном у Исполнителя, за вычетом простоев в зоне ответственности Заказчика.

**ДО (дополнительное оборудование)** – оборудование, предназначенное для установки/подключения ТО, включая, но не ограничиваясь:

- СИМ-карты сотовой связи;
- блоки и платы дополнительного питания ТО;
- соединительный кабель к ТО;
- модем, подключенный к ТО;
- модули считывания бесконтактных карт;
- прочее коммуникационное оборудование (в том числе разветвители, переходники, кабели, коннекторы).

**Заявка** – открытое обращение Заказчика в Мобильном приложении, с целью выполнения Сервисных услуг.

**Исполнитель** - физическое лицо, являющееся гражданином Российской Федерации, обладающее необходимой Квалификацией для выполнения услуг по настоящему Договору, вставшее на учет и зарегистрированное на территории Российской Федерации в установленном законом порядке в качестве налогоплательщика налога на профессиональный доход, не состоявшее в трудовых отношениях с Заказчиком за последние два года до даты заключения настоящего Договора и установившее необходимые приложения на свое мобильное устройство.

**Квалификация** – наличие у Исполнителя необходимых знаний и навыков, подтвержденных документально (сертификат, диплом, удостоверение выданные производителем ТО либо специализированной учебной организацией, положительный результат итогового тестирования знаний непосредственно в Мобильном приложении) для возможности выполнения конкретной Заявки. Уровень Квалификации не участвует в формировании стоимости Заявки, влияет исключительно на одобрение или не одобрение взятия Исполнителем конкретной Заявки в работу. Заявка не выделяется Исполнителю, если у него нет документального подтвержденного уровня Квалификации, необходимой для работы с ТО указанным в Заявке.

**Мобильное приложение** – разработанное Заказчиком приложение для мобильных устройств размещенное для скачивания в магазинах приложений в App Store и Google Play, с целью осуществления Сервисных услуг в сети ТО Заказчика, средствами которого осуществляется регистрация Исполнителя в системах Заказчика, предоставляется доступ к открытому списку Заявок Заказчика, а также осуществляется взаимодействие по проверке исполнения Заявки и направления отчетной документации.

**Обслуживание** – комплекс мероприятий, выполняемый Исполнителем по Заявке на Сервисные услуги ТО, требуемого к установке или уже установленного в ТСП.

**ОС (операционная система)** - комплекс программных средств, предоставляемых поставщиками POS-терминалов и PIN-pad, обеспечивающий системное выполнение банковских приложений, ввод-вывод и управление данными POS-терминалов и PIN-pad.

**ПО (программное обеспечение)** – программное обеспечение для ТО, обеспечивающее бесперебойную работу ТО в соответствии с заданными функциями.

**Просроченная Заявка** – Заявка, выполненная с нарушением срока выполнения Сервисных услуг в соответствии с установленными Заявкой SLA.

**Приложение «Мой налог»** - официальное приложение ФНС России для плательщиков налога на профессиональный доход.

**PIN-pad** - оборудование для ввода персонального идентификационного кода (далее – ПИН-код) держателем карты, являющееся внешним устройством для платежного терминала или контрольно-кассовой машины (далее – ККМ), оборудованной для приема банковских карт при оплате товаров/работ/услуг, предоставляемых ТСП.

**POS-терминал** – электронное программно-техническое устройство, устанавливаемое в ТСП или, предназначенное для проведения операций с использованием банковских карт, а также для составления документов, подтверждающих соответствующие операции.

**Репозиторий** – ресурс Заказчика, предназначенный для передачи ПО Исполнителю.

**Сервисный комплект** – минимально необходимый набор комплектующих, ТО и ДО, требуемый для проведения Обслуживания ТО, которым должен располагать Исполнитель. Состав определяется Заказчиком в рабочем порядке.

**Сервисные услуги** – услуги, носящие нерегулярный характер, выполняемые Исполнителем по Заявкам Заказчика, оплата которых производится по факту их выполнения. Перечень Сервисных услуг приведен в Перечне услуг по Обслуживанию ТО, являющегося Приложением №1 к Договору.

**Сроки Обслуживания** – часть времени, измеряемая в рабочих часах в день и в днях недели по местному времени, на протяжении которого Исполнитель имеет право на проведение Сервисных услуг ТО, установленного в ТСП, для исполнения Заявки Заказчика.

**Сторона** – Заказчик или Исполнитель.

**Стороны** – совместно Заказчик и Исполнитель.

**SLA** – время, указываемое в Заявке, за которое необходимо выполнить Заявку.

**Талон выезда** – документ по форме Приложения №4 к Договору, заполняемый Исполнителем по результатам выполнения Заявки при каждом выезде на ТСП. Может быть в бумажной или электронной форме на усмотрение Заказчика.

**ТО (терминальное оборудование)** – комплект оборудования, устанавливаемый в ТСП для обслуживания банковских карт, который, в зависимости от вида аппаратных и программных средств, может включать в себя:

- PIN-pad, подключенный к ККМ;
- POS-терминал;
- POS-терминал и PIN-pad;
- ридер турникета ID TECH;
- ридер Vendotek.

**ТСП (торгово-сервисное предприятие) /ТСТ (торгово-сервисная точка)** – точка продаж, в которой установлено ТО.

## 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 1.1. Заказчик поручает, а Исполнитель обязуется выполнять Обслуживание ТО Заказчика в рамках выполнения Сервисных услуг на основании принятых Исполнителем Заявок.
- 1.2. Заявка считается взятой в работу Исполнителем с момента ее принятия в Мобильном приложении.
- 1.3. Для выполнения услуг по Обслуживанию ТО, предусмотренных п. 1.1. Договора, Исполнитель использует ТО, ПО, ОС, ДО и комплектующие, предоставленные на складе Заказчика.
- 1.4. В стоимость Обслуживания не входит ремонт ТО.
- 1.5. Заказчик обязуется принять и оплатить услуги по Обслуживанию ТО в порядке и сроки, обусловленные Заявкой.
- 1.6. Предметом отношений, вытекающих из настоящего Договора, является не наем труда, а выполнение Исполнителем, конкретных работ, в рамках гражданского законодательства, его общих принципов и институтов (положений о лицах, сделках, обязательстве, договорах).

## 2. АКЦЕПТ ОФЕРТЫ. ИЗМЕНЕНИЕ УСЛОВИЙ ОФЕРТЫ. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ

- 2.1. Оферта вступает в силу с даты ее размещения Заказчиком на Сайте Заказчика [www.multicarta.ru](http://www.multicarta.ru) и в Мобильном приложении и действует до момента отзыва Оферты Заказчиком.
- 2.2. Акцепт Оферты Исполнителем означает заключение Договора на условиях Оферты.
- 2.3. Акцепт Оферты осуществляется Исполнителем путем его регистрации в Мобильном приложении, а также проставления Исполнителем отметки об Акцепте Оферты в Мобильном приложении. Заказчик проводит идентификацию Исполнителя в соответствии с «Порядком идентификации заявителей в Идентификационном центре информационной системы «MULTICARTA SERVICE PLATFORM» (MSP)» и вправе запросить у Исполнителя дополнительные документы (документы, идентифицирующие личность Исполнителя, документы о Квалификации и прочие, относящиеся к взаимодействию Сторон в рамках Договора).
- 2.4. После регистрации и успешной идентификации Исполнителя (предоставления, в случае необходимости и запроса Заказчика, корректного комплекта документов по п. 2.3. Договора), Заказчик регистрирует Исполнителя в своей системе и направляет Исполнителю в электронном виде уведомление о готовности к взаимодействию.
- 2.5. По совершении действий, указанных в п. 2.4. Оферты, Договор считается заключенным, в письменной форме в соответствии с п. 3 ст. 434 и п. 3 ст. 438 Гражданского кодекса РФ. При этом подписания Договора собственноручно на бумажном носителе не требуется.
- 2.6. Заказчик вправе в любое время по своему усмотрению изменить условия Оферты (условия Договора). При изменении условий Оферты, Заказчик уведомляет Исполнителя об указанных изменениях путем опубликования информации на Сайте Заказчика: <http://www.multicarta.ru/uslugi-processinga/ustroystva/> (далее – Сайт Заказчика) и/или посредством электронной рассылки. В случае внесения изменений в Оферту в порядке, предусмотренном настоящим пунктом, указанные изменения условий Оферты вступают в силу с момента опубликования информации на Сайте Заказчика.
- 2.7. Исполнитель в рамках Договора, соглашается и поручает Заказчику осуществлять обработку своих персональных данных включая: сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.  
В рамках Договора понимаются персональные данные, необходимые для исполнения целей Договора.  
Обработка персональных данных осуществляется Заказчиком в целях исполнения Договора.

Состав и объем персональных данных определяются целями Договора и не должны быть избыточными по отношению к целям их обработки, определенным Договором.

Сроки обработки персональных данных определяются Договором и регламентирующими документами к нему.

- 2.8. Исполнитель в рамках Договора дает свое согласие на определение своего местонахождения (геолокации, геопозиции) на время исполнения Заявки с помощью служб геолокации на мобильных устройствах Исполнителя.

### **3. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ**

- 3.1. Порядок выполнения Сервисных услуг при проведении Обслуживания ТО, изложен в Регламенте проведения Сервисных услуг, опубликованном на Сайте Заказчика (далее - Регламент проведения Сервисных услуг).
- 3.2. Заявки на выполнение услуг по Сервисному обслуживанию принимаются Исполнителем относительно услуг, указанных в Перечне услуг по Обслуживанию ТО, являющегося Приложением №1 к Договору.
- 3.3. По завершении выполнения Заявки, Исполнителем посредством Мобильного приложения формируется отчет по выполненной Заявке (далее - Отчет), который направляется Заказчику в соответствии с п. 5.2. Договора. Услуги, выполненные Исполнителем с выездом на место установки ТО, считаются выполненными только после предоставления Исполнителем Заказчику заполненного Талона выезда и возврата ТО, ДО и комплектующих в случае их использования при выполнении Заявки на склад Заказчика. Талон выезда передается Заказчику вместе с Отчетом посредством использования Мобильного приложения. В случае наличия в предоставленном Талоне выезда незаполненных полей или отметок соответствующая Заявка не подлежит оплате.
- 3.4. Оригиналы Талонов выезда передаются Исполнителем Заказчику по запросу Заказчика.

### **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

#### **4.1. Исполнитель обязан:**

- 4.1.1. Качественно и своевременно выполнять Обслуживание ТО по настоящему Договору в соответствии с Заявкой, Регламентом проведения Сервисных услуг и Требованиям к визуальному обследованию места установки ТО, являющимся Приложением №2 к Договору (далее – Требования к месту установки ТО).
- 4.1.2. В течение 1 (одного) рабочего дня с даты оплаты работ, направить Заказчику чек из приложения «Мой налог».
- 4.1.3. Дистрибутивы ОС, ПО, инструкции и прочие материалы и документация, предоставляемые Заказчиком в рамках Договора, использовать только при оказании услуг по Заявкам Заказчика. Передача третьим лицам указанных материалов возможна только с письменного согласия Заказчика.
- 4.1.4. Обеспечить сохранность ТО, ДО, переданных Заказчиком для проведения Сервисных услуг, в полной комплектации.
- 4.1.5. По завершении услуг по Заявке, не позднее конца рабочего дня, следующего за днем исполнения Заявки, направлять Отчет на согласование Заказчику. В случае оказания услуг с выездом на место установки ТО, в тот же срок вместе с Отчетом предоставить Талон выезда.
- 4.1.6. Принимать и передавать самостоятельно и за свой счет ТО, ДО и комплектующие на складе Заказчика в соответствии с Заявкой.

- 4.1.7. Выполнить услуги лично, без привлечения к исполнению своих прав и/или обязанностей по Договору третьих лиц.
- 4.1.8. Обеспечить ограничение доступа к Мобильному приложению, установленному на мобильном устройстве Исполнителя, третьих лиц.
- 4.1.9. Обеспечить передачу Заказчику достоверной информации своевременно, с соблюдением сроков, установленных Заявкой, относящейся к предмету Договора.
- 4.1.10. При выполнении услуг всегда иметь при себе мобильное устройство с установленным Мобильным приложением для своевременной связи с Заказчиком, направления Отчета по выполненной Заявке, а также определения геолокации Исполнителя для подтверждения факта выезда Исполнителя для выполнения Обслуживания.
- 4.1.11. Незамедлительно, но не позднее чем через 3 (три) рабочих дня, уведомить Заказчика, в случае прекращения или отзыва у Исполнителя статуса плательщика налога на профессиональный доход, с даты такого прекращения.
- 4.1.12. Не принимать Заявки в работу в случае прекращения или отзыва у Исполнителя статуса плательщика налога на профессиональный доход.
- 4.1.13. Использовать тестовые карты по их назначению только в рамках выполнения Сервисных услуг.
- 4.1.14. Хранить оригинал Талона выезда по Заявке в течение 1 (одного) года от даты исполнения Заявки. Предоставлять оригиналы Талонов выезда Заказчику по запросу Заказчика.
- 4.1.15. Обеспечивать сохранность и возвращать ТО, ДО и комплектующие на склад Заказчика в сроки, установленные Заявкой, но не позднее чем в течение 3 (трех) рабочих дней с момента выполнения Заявки.
- 4.1.16. При выполнении услуг Исполнителем, запрещено использовать программные и аппаратные средства, направленные на искажение своего местоположения, а также иные, не предусмотренные штатным алгоритмом, программные/аппаратные средства, скрипты.

#### **4.2. Заказчик обязан:**

- 4.2.1. В целях исполнения услуг по Обслуживанию ТО обеспечивать Исполнителя необходимыми актуальными инструкциями и дистрибутивами ОС, ПО, посредством размещения их в Репозитории, а также техническими средствами, в том числе загрузочными кабелями, картами для тестирования и диагностики ТО, путем их выдачи на складе Заказчика.
- 4.2.2. В течение 1 (одного) рабочего дня согласовывать Отчет по выполненной Заявке, полученный от Исполнителя, или предоставить мотивированный отказ от согласования Отчета по выполненной Заявке.
- 4.2.3. Своевременно производить оплату услуг Исполнителя в соответствии с Заявкой.
- 4.2.4. Для обеспечения возможности исполнения услуг по Обслуживанию ТО обеспечить актуализацию инструкций и дистрибутивов ОС, ПО при их изменении.
- 4.2.5. Обеспечить получение Исполнителем ТО, ДО и комплектующих на складе Заказчика.
- 4.2.6. Обеспечивать соблюдение организационных и технических требований, предусмотренных Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ "О персональных данных" по защите персональных данных, при их обработке.
- 4.2.7. Осуществлять обработку персональных данных в соответствии с целями, определенными Сторонами в Договоре.

- 4.2.8. Хранить персональные данные в форме, позволяющей определить субъекта персональных данных, не дольше, чем требуется для целей обработки персональных данных по Договору.
- 4.2.9. Уничтожить обрабатываемые персональные данные по достижении целей обработки в рамках Договора или в случае утраты необходимости в достижении этих целей в сроки согласно требованиям законодательства Российской Федерации.

#### **4.3. Заказчик имеет право:**

- 4.3.1. В случае грубого нарушения Исполнителем условий Договора или предоставления недостоверных сведений, производить его блокировку и/или отключение от интерфейса взаимодействия с Заказчиком в соответствии с п. 7.4 Договора.
- 4.3.2. Вносить изменения в настоящий Договор в любое время по своему усмотрению в соответствии с п. 2.6. Договора.
- 4.3.3. Производить проверку оказанных Исполнителем услуг. Не производить оплату услуг в случае не предоставления Отчета и/или Талона выезда.
- 4.3.4. Производить проверку оказанных Исполнителем услуг. Не производить оплату услуг в случае не предоставления Отчета, Талона выезда, не возврата ТО, ДО и комплектующих в установленные сроки на склад Заказчика, а также приостановить оплату услуг Исполнителя в соответствии с п. 5.6 Договора в случае наличия подозрения на некорректность исполнения Заявки Исполнителем, до полного подтверждения факта выполненных работ.
- 4.3.5. Присваивать рейтинг Исполнителю, в соответствии с которым премировать или депремировать Исполнителя, исходя из результатов оказанных услуг, в соответствии с Порядком присвоения рейтинга Исполнителя, являющегося Приложением №3 к Договору (далее – рейтинг).
- 4.4. **Заказчик не вправе** осуществлять в отношении Исполнителя функции работодателя, в том числе:
  - а) не имеет права привлекать его к дисциплинарной ответственности;
  - б) не имеет права на перевод, на изменение существенных условий труда, на расторжение договора по основаниям, тождественным расторжению трудового договора по инициативе работодателя;
  - в) не имеет права привлекать его к материальной ответственности на основании трудового законодательства Российской Федерации и т.д.

## **5. ЦЕНА, ПОРЯДОК ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ УСЛУГ И ОПЛАТЫ**

- 5.1. Цена Договора складывается из стоимости услуг, выполненных Исполнителем в пользу Заказчика в течение всего срока действия Договора. Расчеты и все подсчеты денежных сумм по настоящему Договору производится в рублях Российской Федерации.
- 5.2. По итогам оказанных услуг по Заявке, Исполнителем формируется и направляется, на согласование Заказчику, Отчет по выполненной Заявке посредством Мобильного приложения. Отчет формируется в Мобильном приложении автоматически, при выполнении Исполнителем всей последовательности действий указанных в Мобильном приложении.
- 5.3. После положительного решения по проверке Заказчиком Отчета по выполненной Заявке, Заказчиком производится оплата выполненных работ.

- 5.4. После получения оплаты, в срок, установленный п. 4.1.2. Договора, Исполнителем должен быть сформирован с помощью приложения «Мой налог» и направлен в адрес Заказчика чек по выполненным работам, с точным указанием оплаченной Заказчиком по Заявке сумме.
- 5.5. Стоимость услуг по Обслуживанию ТО и стоимость расходов Исполнителя на проезд к месту обслуживания ТО и обратно на склад Заказчика, а также другие необходимые в этих случаях расходы по выезду Исполнителя для проведения услуг по Обслуживанию ТО определяется в соответствии с конкретной Заявкой на Обслуживание ТО (далее – цена Заявки) и Отчетом по выполненной Заявке. При этом цена Заявки, обозначенная в Мобильном приложении, является предварительной, ввиду особенностей динамического алгоритма расчета стоимости услуг и рассчитана для пользователей с начальным рейтингом. Окончательная цена Заявки рассчитывается индивидуально в зависимости от рейтинга конкретного Исполнителя. Оплата дополнительных расходов, связанных с выполнением Обслуживания ТО, кроме расходов, предусмотренных настоящим пунктом или согласованных Сторонами в порядке, предусмотренном настоящим Договором, не производится.
- 5.6. Заказчик производит оплату Обслуживания ТО переводом со счета на карту в размере цены Заявки по факту выполнения Заявки в течение 1 (одного) рабочего дня с даты принятия Заказчиком положительного решения по Отчету по выполненной Заявке.
- 5.7. Денежные средства перечисляются Заказчиком по номеру банковской карты Исполнителя, указанному в Мобильном приложении. Расходы по оплате комиссии банка, в случае ее наличия, за перевод денежных средств на банковскую карту Исполнителя, возлагаются на Исполнителя путем ее удержания из цены Заявки. Моментом исполнения обязательств по оплате считается дата списания денежных средств с расчетного счёта Банка Заказчика. При расчетах за оказанные Исполнителем услуги Стороны, в соответствии с федеральным законом от 27.11.2018 № 422-ФЗ, не используют контрольно-кассовую технику, в т.ч. онлайн-кассы.
- 5.8. Сверх цены услуг, определенных в соответствии с разделом 5 Договора, никакие издержки и компенсации Исполнителю не выплачиваются, если иное не установлено нормами законодательства Российской Федерации для договоров гражданско-правового характера.

## 6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 6.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение ими своих обязанностей по Договору в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, если иное не предусмотрено Договором.
- 6.2. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения своих обязательств по Договору одной из Сторон, другая Сторона имеет право потребовать от виновной Стороны исполнения принятых на себя обязательств по Договору, а также возмещения документально подтвержденных убытков в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 6.3. В случае нарушения одной из Сторон условий Договора, в результате которого другой Стороне был причинен материальный ущерб, виновная Сторона возмещает потерпевшей Стороне причиненный реальный ущерб. При получении ТО, ДО и комплектующих на складе Заказчика, Исполнитель в полном объеме отвечает за сохранность вверенного ему имущества Заказчика. Сумма возмещения Заказчику материального ущерба при утере или порче ТО, ДО и комплектующих по вине Исполнителя рассчитывается исходя из следующих стоимостей 1 (одной) единицы ТО, ДО и комплектующих:

Наименование ТО, ДО, комплектующих	Стоимость 1 (одной) ед. ТО, ДО, комплектующих, руб., с НДС
Pin-pad	6 525,00

POS-терминал	10 606,00
Встраиваемый Pin-pad	17 543,00
Интеллектуальный Pin-pad	9 210,00
Android POS-терминал с фискальным накопителем	17 740,00
Комплекующие	931,00
Модуль считывания бесконтактных карт	12 939,00
Блок питания	1 255,00
Прочее коммуникационное оборудование	761,00
Соединительный кабель к ТО	695,00

Сумма возмещения материального ущерба подлежит выплате Заказчику в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента выставления письменной претензии Исполнителю.

- 6.4. Электронные файлы и журналы, поддерживаемые техническими средствами Заказчика, а также их распечатки признаются Сторонами в качестве надлежащих доказательств при разрешении споров по Договору.
- 6.5. За неисполнение обязательств Заказчиком по оплате услуг в сроки согласно п. 5.6. Договора, Исполнитель имеет право потребовать оплаты пени в размере 1 % от стоимости не оплаченных в срок услуг по Заявке, за каждый день просрочки, но всего не более 10% от цены Заявки.
- 6.6. За неисполнение обязательств Исполнителя по передаче чека, сформированного в приложении «Мой налог», в установленный п. 4.1.2 Договора срок, Заказчик имеет право на возмещение реального ущерба, вызванного таким нарушением, а также на взыскание штрафа в размере 50% от цены Заявки, по которой не направлен чек, путем удержания суммы штрафа из сумм последующих Заявок.
- 6.7. В случае нарушения п. 4.1.12 Договора, Заказчик вправе требовать, а Исполнитель обязуется оплатить, штраф в размере 50% от стоимости цены всех Заявок, принятых в работу, после прекращения или отзыва у Исполнителя статуса плательщика налога на профессиональный доход.
- 6.8. В случае, если Исполнитель допускает просрочку в выполнении Заявки, Заказчик вправе начислить и взыскать штраф с Исполнителя в размере 3% (три процента) от стоимости Заявки, включая стоимость услуги выезда Исполнителя, за каждый час просрочки. Заказчик вправе взыскать штраф путем снижения рейтинга Исполнителя в соответствии с Приложением №3 к Договору, а соответственно удержания, определенного в соответствии с построенной логикой в системе MSP, процента из цены последующих Заявок.
- 6.9. В случае не предоставления Талона выезда в течение 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем исполнения Заявки, либо следующего дня после получения запроса Заказчика на предоставление Талона выезда, Исполнитель выплачивает Заказчику штраф в размере 20% (двадцать процентов) от стоимости Заявки, включая стоимость услуги выезда Исполнителя.
- 6.10. В случае если Исполнитель выполнил работы и при этом реквизиты ТСП (юридическое наименование; фактическое наименование; адрес), указанные на чеке, и/или реквизиты ТО (ID



терминала, серийный номер) не совпадают с реквизитами, указанными в Заявке Заказчика, что впоследствии привело к некорректному зачислению денежных средств по транзакциям, совершенными представителями ТСП на ТО, то при наличии подтверждения вины Исполнителя, Исполнителю начисляется штраф в размере 50 000, 00 (Пятьдесят тысяч и 00/100) рублей за каждый выявленный случай.

- 6.11. В случае нарушения Исполнителем требований согласно п. 4.1.16, Заказчик вправе взыскать все убытки, возникшие в следствии данного нарушения, а также произвести понижение рейтинга Исполнителя, либо аннулировать его регистрацию в Мобильном приложении без возможности восстановления.
- 6.12. Штрафные санкции в соответствии с пп. 6.6-6.11 Договора, в том числе в случае невозможности оплаты штрафа путем удержания суммы штрафа из сумм последующих Заявок установленным п. 6.8 Договора, подлежат безусловной оплате Исполнителем согласно счету, выставленному Заказчиком, в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты выставления такого счета.
- 6.13. Ни одна из Сторон не будет нести ответственности за неисполнение своих обязательств по настоящему Договору при наступлении обстоятельств непреодолимой силы, под которыми подразумеваются внешние, чрезвычайные и непредотвратимые при данных обстоятельствах события, которые не существовали во время принятия Заявки и возникли помимо воли Сторон. Непреодолимой силой признаются следующие события: военные действия, гражданские волнения (исключая забастовки) и стихийные явления (в том числе землетрясения, наводнения, пожары). Факт возникновения обстоятельств непреодолимой силы подтверждается Торгово-промышленной палатой Российской Федерации либо иным компетентным государственным органом.
- 6.14. Сторона, для которой создалась невозможность исполнения обязательств по Договору, должна не позднее 1 (одного) рабочего дня с момента наступления обстоятельств непреодолимой силы известить другую Сторону о наступлении таких обстоятельств, препятствующих исполнению условий настоящего Договора.
- 6.15. Заказчик ни при каких обстоятельствах не несет ответственность перед Исполнителем за отсутствие технической поддержки Мобильного приложения, или исключения возможности его скачивания в магазинах приложений App Store и Google Play.

## **7. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА И ПОРЯДОК ЕГО РАСТОРЖЕНИЯ**

- 7.1. Договор вступает в силу с даты акцепта оферты, согласно п.2.3. Договора и действует в течение 1 (одного) года.
- 7.2. Если не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до окончания срока действия Договора ни одна из Сторон не уведомит в письменной форме другую Сторону о его прекращении, Договор считается пролонгированным на тех же условиях на следующие 12 (двенадцать) календарных месяцев. Количество пролонгаций в порядке, предусмотренным настоящим пунктом, не ограничено.
- 7.3. Действие Договора прекращается:
  - 7.3.1. По истечении срока его действия, указанного в пункте 7.1. Договора, если Стороны не пролонгируют действие Договора в порядке, установленном пунктом 7.2. Договора.
  - 7.3.2. По соглашению Сторон.

- 7.3.3. Исполнитель вправе расторгнуть Договор путем направления Заказчику Заявления на расторжение Договора посредством Мобильного приложения.
- 7.3.4. В любое время до окончания срока действия Договора Заказчик вправе отказаться от исполнения Договора, уплатив Исполнителю только расходы за уже оказанные услуги, фактически понесенные Исполнителем до момента получения последним извещения Заказчика об отказе от исполнения Договора. Заказчик не несет ответственности перед Исполнителем за убытки, возникшие в связи с отказом от Договора.
- 7.3.5. В случае ликвидации любой из Сторон.
- 7.3.6. В случае и с момента прекращения правового эксперимента, предусмотренного федеральным законом от 27.11.2018 № 422-ФЗ, и/или отмены/утраты силы указанного федерального закона.
- 7.4. Заказчик вправе расторгнуть Договор в одностороннем внесудебном порядке в случае грубого нарушения Исполнителем Договора, с последующей блокировкой Исполнителя для осуществления услуг, а именно:
- 7.4.1. понижения рейтинга Исполнителя до 1 (единицы), в соответствии с условиями, изложенными в Приложении №3 к Договору;
- 7.4.2. систематического нарушения сроков предоставления Талонов выезда в установленный Договором срок в количестве 3 (трех) и более раз в течение 1 (одного) календарного месяца;
- 7.4.3. получения 3 (трех) и более жалоб со стороны ТСП к качеству выполненных услуг или внешнему виду Исполнителя в течение 1 (одного) календарного квартала.
- 7.4.4. повторной порчи или утери одной единицы ТО или ДО в течение 1 (одного) месяца.
- 7.4.5. отказа от исполнения, а равно не исполнения обязательств, предусмотренных п. 4.1 Договора.
- 7.4.6. не выполнения или отказа от уже принятой Исполнителем Заявки, в случае если такой отказ не связан с обстоятельствами непреодолимой силы в соответствии с п. 6.13. Договора.
- 7.4.7. предоставлении недостоверных сведений при регистрации и/или идентификации Исполнителя, либо во время осуществления исполнения Заявок.
- 7.5. Обязательства Сторон, возникшие и не исполненные до момента прекращения действия Договора в соответствии с условиями настоящего пункта, сохраняют силу до определенного в Договоре момента окончания исполнения Сторонами обязательств, принятых на себя по настоящему Договору.

## **8. ЗАВЕРЕНИЯ ОБ ОБСТОЯТЕЛЬСТВАХ**

- 8.1. Каждая из Сторон в порядке статьи 431.2 ГК РФ заверяет другую Сторону в том, что:
- она является лицом, надлежащим образом созданным (зарегистрированным) и действующим в соответствии с законодательством Российской Федерации;
  - заключение Договора не нарушает каких-либо обязательств Стороны перед третьими лицами или прав третьих лиц, в т.ч. интеллектуальных прав;
  - она имеет кадровые, имущественные, финансовые ресурсы, а также квалификацию необходимые для выполнения обязательств по Договору;
  - Договор заключается Сторонами добровольно, Стороны не введены в заблуждение относительно правовой природы Договора и/или правовых последствий, которые возникают у Сторон или могут возникнуть в связи с заключением Договора;

- Стороны, заключая Договор, преследуют деловые цели (заключение Договора направлено на получение экономического эффекта в результате реальной предпринимательской или иной экономической деятельности).
- 8.2. Исполнитель заверяет Заказчика в том, что на дату заключения Договора:
- Исполнитель не является участником (стороной) исполнительного, административного, гражданского, уголовного, налогового и т.д. производства (дела), которое бы повлияло на способность исполнить свои обязательства по Договору;
  - При заключении Договора, в процессе регистрации в Мобильном приложении и удаленной идентификации, Исполнителем представлена полная и достоверная информация о себе;
  - Исполнитель не обременен обязательствами имущественного характера, способными помешать исполнению обязательств по Договору;
  - Исполнитель соблюдает требования, установленные законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и/или Договором в том числе установленными профессиональными стандартами требованиями к квалификации для оказания услуг по Договору, а также имеют необходимые разрешения, сертификаты, лицензии, аттестацию, допуски и т.п., если требования об их наличии установлены законодательством и/или Договором;
  - Исполнитель является добросовестным налогоплательщиком, не осуществляет и не будет осуществлять в ходе исполнения Договора уменьшение налоговой базы и (или) суммы подлежащего уплате налога в результате искажения сведений о фактах хозяйственной жизни (совокупности таких фактов), подлежащих отражению в налоговом и (или) бухгалтерском учете либо налоговой отчетности и/или неотражения дохода (выручки) от реализации товаров (работ, услуг, имущественных прав).
- 8.3 Каждая Сторона при заключении Договора полагается на вышеуказанные заверения об обстоятельствах другой Стороны, которые рассматриваются как имеющие существенное значение для заключения, исполнения или прекращения Договора.
- 8.4 При недостоверности настоящих заверений об обстоятельствах Исполнителем, а равно при ненадлежащем исполнении Исполнителем требований налогового законодательства Российской Федерации, в том числе в части своевременного направления чеков и уплаты налогов, совершения иных предусмотренных налоговым законодательством обязанностей, Исполнитель обязан в полном объеме возместить Заказчику убытки, причиненные недостоверностью заверений, в том числе компенсировать Заказчику расходы, возникшие в результате отказа Заказчику в вычете/возмещении причитающихся ему сумм налогов, доначисления налогов, начисления пеней, наложения штрафов.
- 8.5. Указанные в пункте 8.4 настоящих заверений убытки, в том числе расходы, подлежат уплате Исполнителем в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня предъявления Заказчиком соответствующего письменного требования.
- 8.6. Исполнитель обязуется незамедлительно в письменной форме раскрывать Заказчику информацию (как только ему станет известно об этом) о любом вопросе, событии, основании и (или) обстоятельстве (в том числе о бездействии), которые могут возникать или о которых ему может стать известно после даты заключения Договора и до истечения срока действия Договора, и которые представляют собой нарушение какого-либо из заверений.

## **9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 9.1. Договор не является трудовым договором (трудовым контрактом) и определяет условия гражданско-правовых взаимоотношений Заказчика и Исполнителя.
- 9.2. К Договору применяются положения гражданского законодательства Российской Федерации, в том числе о подряде и о возмездном оказании услуг.

- 9.3. Заказчик не принимает Исполнителя в штат организации, не несет перед Исполнителем обязанности по предоставлению гарантий и компенсаций, предусмотренных трудовым законодательством и законодательством о социальном обеспечении, не уплачивает за Исполнителя налоги, сборы, страховые взносы, установленные законодательством Российской Федерации.
- 9.4. Исполнитель, не вправе требовать от Заказчика выплаты какой-либо минимальной, в том числе периодической платы (абонентской платы), не зависящей от выполненных Исполнителем работ в соответствии с заключенным Договором. Исполнитель не подчиняется трудовому распорядку, трудовой дисциплине, режиму рабочего времени и времени отдыха, правилам о нормировании и оплате труда принятым у Заказчика.
- 9.5. Отношения Заказчика и Исполнителя основываются на признании равенства Сторон настоящего Договора, свободы договора, недопустимости произвольного вмешательства кого-либо в частные дела, беспрепятственного осуществления гражданских прав, обеспечения восстановления нарушенных прав, их судебной защиты в порядке, установленном гражданским законодательством.
- 9.6. Договор составлен в электронной форме на русском языке, и требует обязательного ознакомления Исполнителем. Прохождение Исполнителем регистрации в Мобильном приложении и взятие первой Заявки в работу, являются полным и безоговорочным подтверждением согласия исполнителя с условиями настоящего Договора.
- 9.7. Все споры, возникающие в связи с Договором, будут разрешаться Сторонами путем переговоров и в претензионном порядке. Сторона, получившая письменную претензию, обязана дать на нее ответ в срок, не превышающий 10 (десять) рабочих дней с момента получения такой претензии.
- 9.8. В случае невозможности разрешения споров в претензионном порядке, они рассматриваются в Арбитражном суде г. Москвы.
- 9.9. Во всем остальном, что не предусмотрено Договором, Стороны руководствуются законодательством Российской Федерации.
- 9.10. Отношения Сторон, не затронутые в Договоре, но которые могут иметь обстоятельства впоследствии его исполнения, регулируются нормами законодательства Российской Федерации.
- 9.11. Неотъемлемой частью настоящего Договора являются следующие приложения:
- 9.11.1. Приложение №1 – Перечень услуг по Обслуживанию ТО;
  - 9.11.2. Приложение №2 – Требования к визуальному обследованию места установки ТО;
  - 9.11.3. Приложение №3 – Порядок присвоения рейтинга Исполнителя;
  - 9.11.4. Приложение №4 – Талон выезда специалиста по Заявке (форма);
  - 9.11.5. Приложение №5 – Анкета экспресс-оценки возможности подключения ТО к кассе (форма). Регламент проведения Сервисных услуг;
  - 9.11.6. Приложение №6 – Акт проверки работоспособности POS-терминального оборудования (форма).

## 10. РЕКВИЗИТЫ ЗАКАЗЧИКА

<b>Заказчик:</b>
<b>ООО «МультиКарта»</b>
<b>ИНН 7710007966/КПП 770901001</b>
<b>ОГРН 1027739116404</b>

<b>ОКПО 35242395</b>
<b>Место нахождения:</b> 109147, Российская Федерация, г. Москва, Воронцовская ул., д. 43, стр. 1
<b>Почтовый адрес:</b> 109147, Российская Федерация, г. Москва, Воронцовская ул., д. 43, стр. 1
<b>Сайт:</b> <a href="http://www.multicarta.ru">www.multicarta.ru</a> <b>Электронный адрес:</b> <a href="mailto:info@multicarta.ru">info@multicarta.ru</a>
<b>Телефон:</b> +7 (495) 784-60-55 <b>Факс:</b> +7 (495) 785-12-24
<b>Банковские реквизиты:</b> р/сч. 40702810600090020052 в Банке ВТБ (ПАО) г. Москва БИК 044525187, к/сч. 30101810700000000187

## Перечень услуг по Обслуживанию ТО

## 1. Сервисные услуги:

№ п/п	Наименование работ	Состав работ	Особенности выполнения
1.1.	Установка ТО	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) визуальная проверка места установки ТО согласно Требованиям к месту установки ТО (Приложение №2 к Договору)</li> <li>2) установка и подключение ТО</li> <li>3) оснащение ТО SIM-картой (при необходимости)</li> <li>4) актуализация версии ПО и операционной системы ТО</li> <li>5) проведение успешных тестовых операций</li> <li>6) проведение типового инструктажа персонала ТСП по работе с ТО, передача представителям ТСП в печатном виде инструктивных материалов, предоставленных Заказчиком</li> <li>7) наклейка актуальных стикеров</li> <li>8) оформление сопроводительной документации</li> </ol>	С предоставлением фотоотчёта по п. 7 «наклейка актуальных стикеров» состава работ
1.2.	Подключение ТО к кассе, настройка готового кассового решения	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) визуальная проверка места установки ТО, согласно Требованиям к месту установки ТО (Приложение №2 к Договору)</li> <li>2) установка и подключение ТО к кассе</li> <li>3) актуализация версии ПО и операционной системы ТО</li> <li>4) проведение успешных тестовых операций</li> <li>5) проведение типового инструктажа персонала ТСП по работе с ТО, передача представителям ТСП в печатном виде инструктивных материалов, предоставленных Заказчиком</li> <li>6) проверка и актуализация стикеров</li> <li>7) оформление сопроводительной документации</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Без разворачивания и настройки программного модуля на ККМ</li> <li>2) С предоставлением фотоотчёта по п. 6 «проверка и актуализация стикеров» состава работ</li> </ol>
1.3.	Демонтаж ТО	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) демонтаж ТО и ДО</li> <li>2) перемещение демонтированного ТО, ДО и комплектующих на склад Заказчика в соответствии со сроками, установленными в Заявке, но всего не более чем в течение 3 (трёх) рабочих дней</li> <li>3) оформление сопроводительной документации</li> </ol>	
1.4.	Замена неисправного ТО в ТСП	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) замена неисправного ТО, ДО, неисправного интерфейса/блока питания на месте установки ТО</li> <li>2) перемещение замененного ТО, ДО на склад Заказчика в течение 3 (трёх) рабочих дней</li> <li>3) проведение успешных тестовых операций</li> <li>4) проверка и актуализация стикеров</li> <li>5) оформление сопроводительной документации</li> </ol>	С предоставлением фотоотчёта по п. 4 «проверка и актуализация стикеров» состава работ
1.5.	Удаленная локализация и	тестирование ТО и диагностика коммуникационной схемы подключения к системе обслуживания банковских карт Заказчика	без выезда в ТСП и с привлечением сотрудников ТСП

	устранение причин неисправности ТО		
1.6.	Локализация и устранение причин неисправности ТО по месту его установки	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) тестирование ТО и диагностика коммуникационной схемы подключения к системе обслуживания банковских карт Заказчика</li> <li>2) обновление ПО, ОС</li> <li>3) загрузка конфигурации ПО ТО (с сервера Заказчика, локально)</li> <li>4) обновление/замена SSL-сертификатов</li> <li>5) замена комплектующих (блок питания, коммуникационные кабели, SIM-карты и т.д.)</li> <li>6) смена реквизитов юридического лица</li> <li>7) проведение успешных тестовых операций</li> <li>8) проверка и актуализация стикеров</li> <li>9) оформление сопроводительной документации</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Без замены ТО</li> <li>2) С предоставлением фотоотчёта по п. 8 «проверка и актуализация стикеров» состава работ</li> </ol>
1.7.	Подключение ТО к кассе, настройка готового кассового решения, включая разворачивание и настройку программного модуля на ККМ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) визуальная проверка места установки ТО, согласно Требованиям к месту установки ТО (Приложение №2 к Договору)</li> <li>2) установка и подключение ТО к кассе</li> <li>3) разворачивание и настройка банковского программного модуля на ККМ, при необходимости установка сопутствующего ПО</li> <li>4) актуализация версии ПО и операционной системы ТО</li> <li>5) проведение успешных тестовых операций</li> <li>6) проведение типового инструктажа персонала ТСП по работе с ТО, передача представителям ТСП в печатном виде инструктивных материалов, предоставленных Заказчиком</li> <li>7) проверка и актуализация стикеров</li> <li>8) оформление сопроводительной документации</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) с разворачиванием и настройкой программного модуля на ККМ</li> <li>2) без установки и настройки кассового ПО на ККМ</li> <li>3) С предоставлением фотоотчёта по п. 7 «проверка и актуализация стикеров» состава работ</li> </ol>
1.8.	Локализация и устранение причин неисправности ТО по месту его установки, включая разворачивание банковского модуля	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) тестирование ТО и диагностика коммуникационной схемы подключения к системе обслуживания банковских карт Заказчика</li> <li>2) настройка взаимодействия ТО с ККМ</li> <li>3) переустановка банковского модуля и драйверов на ККМ</li> <li>4) обновление ПО, ОС</li> <li>5) загрузка конфигурации ПО ТО (с сервера Заказчика, локально)</li> <li>6) обновление/замена SSL-сертификатов</li> <li>7) замена комплектующих (блок питания, коммуникационные кабели, SIM-карты и т.д.)</li> <li>8) смена реквизитов юридического лица</li> <li>9) проведение успешных тестовых операций</li> <li>10) проверка и актуализация стикеров</li> <li>11) оформление сопроводительной документации</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Без замены ТО</li> <li>2) С предоставлением фотоотчёта по п. 10 «проверка и актуализация стикеров» состава работ</li> </ol>
1.9.	Локализация и устранение причин неисправности каналов связи,	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) подготовка коммуникационного оборудования с аналогичными характеристиками (при условии его наличия на складе)</li> <li>2) диагностика канала связи: <ul style="list-style-type: none"> <li>• проверка наличия питания 220В, подаваемого к оборудованию;</li> </ul> </li> </ol>	

	организованных Заказчиком	<ul style="list-style-type: none"> <li>• проверка наличия «линк», т.е. наличие индикации физического обрыва кабелей, подводимых к коммуникационному оборудованию от провайдера связи до СКС;</li> <li>• диагностика в соответствии с указаниями уполномоченного сотрудника Заказчика.</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>3) локализация причины неработоспособности канала связи</li> <li>4) оформление сопроводительной документации</li> <li>5) замена неисправного коммуникационного оборудования</li> <li>6) оформление сопроводительной документации</li> </ol>	
1.10.	Повторный краткий типовый инструктаж сотрудников ТСП по эксплуатации ТО и проведение тестовых операций	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) проведение успешных тестовых операций</li> <li>2) проведение краткого типового инструктажа персонала ТСП по работе с ТО, передача представителям ТСП в печатном виде инструктивных материалов, предоставленных Заказчиком</li> <li>3) проверка и актуализация стикеров</li> <li>4) оформление сопроводительной документации</li> </ol>	С предоставлением фотоотчёта по п. 3 «проверка и актуализация стикеров» состава работ
1.11.	Доставка в ТСП информационных материалов (наклеек и инструкций по эксплуатации ТО) и/или терминальной чековой ленты	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) передача ответственному сотруднику ТСП информационных материалов (наклеек и инструкций по эксплуатации ТО) и/или терминальной чековой ленты</li> <li>2) проверка и актуализация стикеров</li> <li>3) оформление сопроводительной документации</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) чековая лента предоставляется Заказчиком и не входит в стоимость оказания услуги</li> <li>2) С предоставлением фотоотчёта по п. 2 «проверка и актуализация стикеров» состава работ</li> </ol>
1.12.	Замена ТО с ротацией моделей ТО и типа процессинга	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) актуализация версии ПО и операционной системы ТО</li> <li>2) замена ТО, ДО, интерфейса/блока питания на месте установки ТО</li> <li>3) перемещение замененного ТО, ДО на склад Заказчика в течение 3 (трёх) рабочих дней</li> <li>4) проведение диагностики и тестирование ПО</li> <li>5) передача ответственному сотруднику ТСП информационных материалов (наклеек и инструкций по эксплуатации ТО)</li> <li>6) проведение успешных тестовых операций</li> <li>7) проведение типового инструктажа персонала ТСП по работе ТО</li> <li>8) проверка и актуализация стикеров</li> <li>9) оформление сопроводительной документации</li> </ol>	С предоставлением фотоотчёта по п. 8 «проверка и актуализация стикеров» состава работ
1.13.	Экспресс-оценка возможности подключения ТО к кассе	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) определение типа кассы и схемы подключения ТО к кассе, в соответствии с перечнем касс и типовыми вариантами схем подключения ТО к кассе, предоставленными Заказчиком</li> <li>2) определение типа и версии операционной системы кассы</li> <li>3) определение наличия свободных розеток и портов Ethernet, USB, COM в соответствии с типовыми вариантами схем подключения ТО</li> </ol>	



		<ul style="list-style-type: none"> <li>4) определение наличия свободных точек питания и оценка расстояния от них до места установки ТО</li> <li>5) заполнение отчетных документов – Талона выезда (Приложение №4 к Договору) и Анкету экспресс-оценки возможности подключения ТО к касе (Приложение №5 к Договору).</li> </ul>	
1.14.	Проверка работоспособности ТО (расширенная диагностика)	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) определение, фиксация реквизитов и функциональных характеристик ТО</li> <li>2) детальный внешний осмотр ТО на предмет наличия видимых повреждений</li> <li>3) проверка работоспособности основных узлов ТО</li> <li>4) определение версии ОС и ПО ТО</li> <li>5) проверка работоспособности коммуникационного интерфейса ТО</li> <li>6) проведение успешных тестовых операций</li> <li>7) оформление сопроводительной документации</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) передача результатов проверки и оценки работоспособности ТО</li> <li>2) по отдельной Заявке либо после выполнения Заявок на Демонтаж ТО/Замену ТО.</li> <li>3) Результаты проверки отражаются в Мобильном приложении по форме Приложения №6 к Договору. Предоставление формы в бумажном виде возможно только в исключительных случаях, по предварительным договоренностям с Заказчиком</li> </ul>
1.15.	Сервисные работы в один подъезд	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) выполнение за одно посещение ТСП нескольких работ, перечисленных в пунктах 1.1-1.13 настоящего Приложения</li> </ul>	
1.16.	Тестирование решения Заказчика на территории установки ТО Vendotek		

к договору на оказание услуг технического обслуживания Терминального Оборудования

### **Требования к визуальному обследованию места установки ТО.**

При установке ТО в ТСП Исполнителю:

#### **СТРОГО ЗАПРЕЩАЕТСЯ**

- установка ТО в помещении, расположенном по адресу, отличному от адреса, указанного в Заявке на установку ТО, а также передача представителю ТСП ТО для последующей самостоятельной его установки силами ТСП.

В Талоне выезда (Приложение №4 к Договору) следует сделать соответствующие отметки, если:

- ТСП расположено в жилой квартире или в частном доме;
- Помещение ТСП производит впечатление ветхого, заброшенного, давно не убранного и не приспособленного для обслуживания клиентов;
- Отсутствует информация, позволяющая идентифицировать данное ТСП (отсутствует вывеска с названием ТСП, рекламные материалы, товары/работы/услуги, соответствующие заявленному в Заявке виду деятельности);
- ТСП выделяется неоправданной сложностью доступа (находится в малонаселенном, труднодоступном районе, отсутствует подъезд общественного транспорта, расположено в подвале, ограничен свободный доступ к ТСП, присутствует пропускной режим и т.п.);
- Работники/представители ТСП обращают на себя внимание необычностью своего состояния (несоответствие одежды общепринятым нормам, наличием явных признаков неадекватности в поведении, например, невнятная, несвязная речь, заторможенность, нетвердая походка и т.п.).

На основании общего субъективного впечатления, произведенного данным ТСП при его посещении, или, если с точки зрения Исполнителя ТСП производит общее отрицательное впечатление, Исполнитель в срок не позднее конца рабочего дня, следующего за днем посещения данного ТСП, формирует обращение на адрес электронной почты Заказчика с сообщением «Подозрительное ТСП» и указанием реквизитов заявки на сервисное обслуживание и кратким описанием впечатления, произведенного на него данным ТСП.

Исполнитель предоставляет Талон выезда с соответствующими отметками не позднее конца рабочего дня, следующего за днем исполнения Заявки.

к договору на оказание услуг технического обслуживания Терминального Оборудования

**Порядок присвоения рейтинга Исполнителя**

**1. Рейтинг от 1 до 5 Баллов. Начальный рейтинг 3.**

$$\text{Рейтинг} = K_{sla} * BSLA + K_{утсп} * Утсп + K_{дисц} * Дисц$$

**BSLA** – Баллы начисляемые Исполнителю в зависимости от SLA выполнения Заявки.

Баллы	1	2	3	4	5
BSLA					
SLA	<90%	90%	100%	120%	>120%

Рассчитывается online по закрытию Заявки как средний бал 100 последних Заявок.

Весовой коэффициент  **$K_{sla}=0,6$**

$$BSLA = (1 * N1 + 2 * N2 + 3 * N3 + 4 * N4 + 5 * N5) / 100$$

где  $N_i$  – количество выполненных Заявок с баллом  $i$  из 100 последних Заявок.

**Утсп** – удовлетворенность ТСП.

Баллы <b>Утсп</b>	1	2	3	4	5
Удовлетворенность ТСП	Очень плохо	Плохо	Удовлетворительно	Хорошо	Очень хорошо

Определяется по результатам получения обратной связи от ТСП, рейтингом в актах, подписанных ТСП, жалобами от ТСП.

Рассчитывается online по закрытию Заявки как средний бал 100 последних Заявок.

Значение по умолчанию 3, если нет других данных по Заявке. Данные могут быть изменены по получению обратной связи от ТСП.

Весовой коэффициент  **$K_{утсп}=0,2$**

$$Утсп = (1 * N1 + 2 * N2 + 3 * N3 + 4 * N4 + 5 * N5) / 100$$

где  $N_i$  – количество выполненных Заявок с баллом  $i$  из 100 последних Заявок.

Одна жалоба ТСП на 100 Заявок дает уменьшение общего рейтинга на  $0,2 * (300 - (99 * 3 + 1 * 1)) / 100 = 0,004$

**Кдисц** – зависит от дисциплины Исполнителя (возврат оборудования на склад, своевременное предоставление чеков, хранение и предоставление Талонов выезда, правильность заполнения актов, отказ от выполнения Заявки). Диапазон от 1 до 5.

Начальное значение - 3

- Оборудование сдано в установленный срок - **+0,025**
- Оборудование сдано не в срок - **-0,5**

Расчет производится в момент получения сообщения от склада Заказчика – оборудование сдано.

Оборудования сдается в срок, установленный Заявкой.

Рассчитывается online в момент получения сообщения оборудование сдано на склад.

$$K_{дисц} = K_{дисц\_old} + k$$

Где  **$K_{дисц\_old}$**  – значение до сдачи оборудования на склад

**$k$**  – **+0,025** – оборудование возвращено на склад во время

**-0,5** – оборудование сдано на склад не в срок.

**Кдисц** не может быть меньше 1. Если меньше, то устанавливается 1.

**Кдисц** не может быть больше 5. Если больше, то устанавливается 5.

Весовой коэффициент  **$K_{дисц}=0,2$**

Одна Заявка с возвратом оборудования в срок дает увеличение общего рейтинга на  $0,2*0,025=0,005$

Одна Заявка с возвратом оборудования не в срок дает уменьшение общего рейтинга на  $0,2*0,5=0,1$

Общий рейтинг пересчитывается в режиме online по сдаче оборудования на склад.

Рейтинг округляется по математическим правилам округления.

Исполнитель может видеть свой рейтинг всегда в Мобильном приложении.

## **2. Влияние рейтинга на стоимость услуг, выполненных по Заявке**

Рейтинг Исполнителя	0-1,499	1,500-2,499	2,500-3,499	3,500-4,499	4,500-5,000
Коэффициент	0,7	0,9	1	1,1	1,2

к договору на оказание услуг технического обслуживания Терминального Оборудования

**ТАЛОН ВЫЕЗДА СПЕЦИАЛИСТА ПО ЗАЯВКЕ №**

**(форма)**

Дата прибытия (дд.мм.гг)		Время прибытия (чч.мм)		Время начала работ (чч.мм)		Время окончания работ (чч.мм)	
Заказчик:							
Номер заявки в системе Заказчика:							
ID Оборудования:							
Тип связи Оборудования:		<input type="checkbox"/> GPRS		<input type="checkbox"/> Ethernet		<input type="checkbox"/> Wi-Fi	
		<input type="checkbox"/> Bluetooth					
Исполнитель: (юр. наименование, тел.)							
ФИО специалиста Исполнителя:							
Наименование ТСП: (юр. наименование)							
Наименование и Адрес ТСТ:							
Представитель: (ФИО, должность, телефон)							
Описание заявки (неисправности):							
Описание оказанных услуг (примечания):		<input type="checkbox"/> Установка		<input type="checkbox"/> Повторный краткий типовой инструктаж сотрудников ТСП		<input type="checkbox"/> Экспресс-оценка возможности подключения ТО к кассе	
		<input type="checkbox"/> Демонтаж		<input type="checkbox"/> Доставка информационных материалов/чековой ленты		<input type="checkbox"/> Подключение к кассе, настройка кассового решения, включая разворачивание и настройку программного модуля на ККМ	
<input type="checkbox"/> Ложный выезд		<input type="checkbox"/> Замена ТО		<input type="checkbox"/> Замена с ротацией моделей и типа процессинга		<input type="checkbox"/> Подключение к кассе, настройка кассового решения	
Имеющиеся в ТСП/ТСТ стикеры актуальны:				<input type="checkbox"/> ДА		<input type="checkbox"/> НЕТ	
Информационные стикеры и материалы переданы:				<input type="checkbox"/> ДА		<input type="checkbox"/> НЕТ	
Стикеры наклеены:				<input type="checkbox"/> ДА		<input type="checkbox"/> НЕТ. ОТКАЗ ТСТ	
В рамках оказания услуг по заявке проведена оценка ТСП, ТСТ:							
<input type="checkbox"/> Помещение ТСТ давно не убиралось и не приспособлено для обслуживания клиентов?				<input type="checkbox"/> ТСТ расположено в жилой квартире или в частном доме?			
<input type="checkbox"/> Большая сложность доступа в ТСТ (находится в малонаселенном, труднодоступном районе, отсутствует подъезд общественного транспорта, расположено в подвале, ограничен свободный доступ к ТСТ, наличие пропускного режима и т.п.)?				<input type="checkbox"/> Отсутствует возможность идентифицировать ТСП (отсутствует вывеска с названием ТСП, рекламные материалы)?			
				<input type="checkbox"/> Представители ТСП, ТСТ обращают на себя внимание необычностью своего состояния (несоответствие одежды общепринятым нормам, наличием явных признаков неадекватности в поведении)?			
<b>ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ:</b>							
Работоспособность оборудования проверена, тестовые операции проведены, претензии по качеству услуг и комплектности оборудования отсутствуют.				<input type="checkbox"/> ОТКАЗ ОТ ПОДПИСИ представителя Заказчика, ТСП / ТСТ			
Баллы УТСП		<input type="checkbox"/> 1		<input type="checkbox"/> 2		<input type="checkbox"/> 3	
Удовлетворенность ТСП		Очень плохо		Плохо		Удовлетворительно	
				Хорошо		Очень хорошо	
Подпись представителя Заказчика, ТСП или ТСТ				Подпись представителя Исполнителя			

АКТ ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ																	
Представитель Заказчика, ТСП или торгово-сервисной точки принял, а представитель Исполнителя передал следующее оборудование и комплектующие:																	
P O S	P I N	S I M	Ф Н	Модель	Серийный номер	Комплектность											
						БП	АКБ	Крышка принтера	Крышка корпуса	ETH	ICTETH	USBAB	COM	USB	USB+	МВ	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Примечание																	
Представитель Исполнителя принял, а Представитель Заказчика, ТСП или торгово-сервисной точки передал следующее оборудование и комплектующие:																	
P O S	P I N	S I M	Ф Н	Модель	Серийный номер	Комплектность											
						БП	АКБ	Крышка принтера	Крышка корпуса	ETH	ICTETH	USBAB	COM	USB	USB+	МВ	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Примечание																	

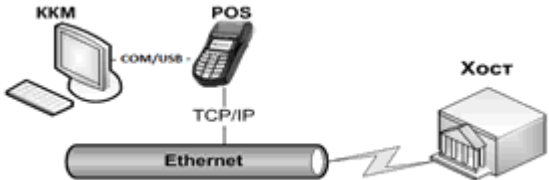
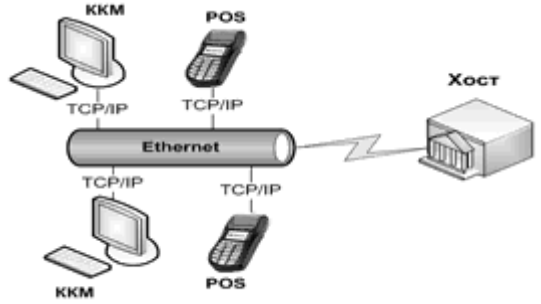
Подпись представителя Заказчика, ТСП или ТСТ

Подпись представителя Исполнителя

к договору на оказание услуг технического обслуживания Терминального Оборудования

**Анкета экспресс-оценки возможности подключения ТО к кассе (форма)**

<b>Данные о торгово-сервисном предприятии</b>	
Полное название предприятия, включая ОПФ	
Фактическое наименование ТСП (бренд)	
ИНН организации	
Количество точек продаж (магазинов)	
Количество касс (среднее в одном магазине)	
Количество юридических лиц в одном устройстве	
<b>Ответственное лицо по работе с картами в Организации</b>	
ФИО	
Контактный телефон	
E-mail	
<b>Уполномоченный IT-специалист в Организации</b>	
ФИО	
Контактный телефон	
E-mail	
<b>Сотрудник кассовой компании</b>	
ФИО	
Контактный телефон	
E-mail	
<b>Данные об оборудовании</b>	
Предпочтение производителя POS-терминального оборудования	Выбор из списка: <i>Aisino</i> <i>Ingenico</i> <i>Castles</i> <i>PAX</i> <i>Verifone</i>
Используемое кассовое оборудование	<input type="radio"/> Стандартный PC <input type="radio"/> Контрольно-кассовая машина
Наименование кассового оборудования	
Операционная система	Выбор из списка: <i>Windows</i> <i>DOS</i> <i>Linux</i> <i>Android</i>
Версия ОС	
Используемое кассовое программное обеспечение	
Наличие общего кассового сервера	<input type="radio"/> Да <input type="radio"/> Нет
Возможности удаленного доступа к кассе	<input type="radio"/> Да <input type="radio"/> Нет
Наличие свободной розетки 220В рядом с каждой кассой	<input type="radio"/> Да <input type="radio"/> Нет
Расстояние от розетки 220В до кассы	
Наличие выхода в интернет	<input type="radio"/> Да <input type="radio"/> Нет
Наличие локальной сети	<input type="radio"/> Да <input type="radio"/> Нет
Тип соединения	Выбор из списка: <i>Bluetooth</i> <i>Ethernet</i>

	<i>WiFi</i>
Наличие свободной розетки RJ-45 рядом с каждой кассой	<input type="radio"/> Да <input type="radio"/> Нет
Расстояния от розетки RJ-45 до кассы	
Наличие свободного COM-порта на кассе	<input type="radio"/> Да <input type="radio"/> Нет
Наличие свободного USB-порта на кассе	<input type="radio"/> Да <input type="radio"/> Нет
<b>Дополнительные настройки</b>	
Список операций, вызываемых с интерфейса касса	<input type="radio"/> Оплата <input type="radio"/> Отмена <input type="radio"/> Отмена последней операции <input type="radio"/> Возврат <input type="radio"/> Преавторизация <input type="radio"/> Завершение расчетов <input type="radio"/> Закрытие дня <input type="radio"/> Краткий отчет <input type="radio"/> Полный отчет <input type="radio"/> Вызов меню кассира <input type="radio"/> Ручной ввод номера карты
Закрытие операционного дня	<input type="radio"/> Автоматическое <input type="radio"/> Ручное
<b>Чеки</b>	
Дополнительные требования к чеку	
Печать чеков	<input type="radio"/> Терминальное оборудование <input type="radio"/> Кассовое оборудование
<b>Подключение</b>	
Схема подключения POS-терминалов (PIN-падов) к кассе:	<input type="radio"/> КПХ <p>В данной схеме возможны два варианта подключения:</p> <p>1. Терминал подключен к ККМ и COM или USB порту, на хост транзакции идут через терминал по Ethernet</p>  <p>2. Интегрированный модуль устанавливается на каждой ККМ. Связь POS-терминалов с ККМ и хостом осуществляется через TCP/IP.</p>  <p><input type="radio"/> ПКХ  <p>В данной схеме подразумевается подключение POS-терминала к ККМ через COM или USB порт, на которой работает интеграционный модуль. Весь трафик по COM или USB идет на ККМ,</p> </p>



	<p>интеграционный модуль направляет либо на ККП, либо на хост, используя команды кассы</p> 
<p>_____/_____/</p> <p>Подпись представителя Исполнителя</p> <p>« ____ » _____ 20 __ г.</p>	<p>_____/_____/</p> <p>Подпись представителя Заказчика, ТСП или ТСТ</p> <p>« ____ » _____ 20 __ г.</p>

**Приложение №6**

к договору на оказание услуг технического обслуживания Терминального Оборудования

**Акт проверки работоспособности POS-терминального оборудования (форма)**

Акт технической экспертизы POS-терминального оборудования												
Атрибуты ТО							Техническая экспертиза					
Номер заявки в системе Заказчика							Тип ТО	Стационарный POS-терминал	Переносной POS-терминал	Интеллектуальный PIN-PAD	Внешняя PIN-клавиатура	
Номер заявки в системе Исполнителя								<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Серийный номер							ТО включается	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Производитель	Ingenic	VeriFone	Pax	Castles	Aisino	Tactilion	<b>Выполнить проверку связи/загрузку ключей (рабочих)</b>					
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
Производитель (указать)							по ETH	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		
Модель							по GPRS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Парт-номер							по WiFi		<input type="checkbox"/>			
Целевое	ДА		НЕТ				<b>Выполнить проверку связи/загрузку ключей (рабочих)</b>					
	<input type="checkbox"/>										через внешний интерфейс USB	
Наличие продуктов жизнедеятельности насекомых	ДА		НЕТ				через внешний интерфейс COM				<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>						через внешний интерфейс Magic-box/Dongle				<input type="checkbox"/>	
Тип связи	ETHERNET	GPRS	WI-FI	BLUETOOTH			<b>Выполнить тестовые операции (оплата, отмена, сверка итогов)</b>					
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								считать карту в mag/r	<input type="checkbox"/>
Наличие CTLS	ДА		НЕТ				считать карту в chip/r*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(проведение операции с

