

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 в письменной форме.

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ДОГОВОРЕ

Исполнитель – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель со штатом работников, зарегистрированный на территории Российской Федерации в установленном законом порядке, соответствующий минимальным требованиям установленным Закупочной документацией и обладающий необходимой Квалификацией для выполнения услуг по настоящему Договору и установивший необходимые приложения на мобильные устройства своих работников.

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.

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.

Диадок – это система электронного документооборота, в которой можно формировать, отправлять, получать и подписывать электронные документы.

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

- SIM-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.

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

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

Репозиторий – ресурс Заказчика, предназначенный для передачи ПО Исполнителю.

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

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.

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 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.

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

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

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

Квалификация – наличие у работников Исполнителя необходимых знаний и навыков, подтвержденных документально (сертификат, диплом, удостоверение выданные производителем ТО, либо специализированной учебной организацией) для возможности выполнения конкретной Заявки. Уровень Квалификации не учитывается в формировании стоимости Заявки, влияет исключительно на одобрение или не одобрение взятия работником Исполнителя конкретной Заявки в работу. Заявка не выделяется работнику Исполнителя, если у него нет документального подтвержденного уровня Квалификации, необходимой для работы с ТО, указанным в Заявке.

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

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

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

Расчетный период – месяц, в котором проводятся работы по Обслуживанию ТО. Заявки учитываются в Расчётном периоде по дате их закрытия.

Электронный документооборот (далее – ЭДО) – система обмена первичными документами, в которой электронные документы приравниваются к документам в бумажной форме и имеют юридическую силу, если они содержат усиленную квалифицированную электронную подпись и направлены через оператора электронного документооборота.

Закупочная документация – комплект документов, содержащий информацию о предмете, условиях и правилах проведения предварительного отбора, правилах подготовки, оформления и подачи заявок на участие в предварительном отборе Участником процедур закупки, критериях и порядке оценки и сопоставления заявок, а также об условиях заключаемого по результатам предварительного отбора Договора.

Заявка Исполнителя - документы, в соответствии с перечнем установленным извещением о проведении предварительного отбора, направляемые на адрес электронной почты Заказчика: zakupki@multicarta.ru, в

рамках закупочной процедуры «Предварительный отбор» в соответствии с Временным порядком закупочной деятельности ООО «МультиКарта».

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 работником Исполнителя/Исполнителем 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 настоящим Договором.

2. АКЦЕПТ ОФЕРТЫ. ИЗМЕНЕНИЕ УСЛОВИЙ ОФЕРТЫ

- 2.1. Оферта вступает в силу с даты ее размещения Заказчиком на Сайте Заказчика www.multicarta.ru (далее – Сайт Заказчика) и действует до момента отзыва Оферты Заказчиком.
- 2.2. Акцепт Оферты Исполнителем означает заключение Договора на условиях Оферты.
- 2.3. Акцепт Оферты Исполнителем осуществляется после признания заявки Исполнителя соответствующей требованиям установленным Закупочной документацией, путем ее полного принятия и подписания с помощью квалифицированной электронной подписи (КЭП) в системе электронного документооборота Диадок, что является безоговорочным согласием Исполнителя с условиями настоящего Договора. После регистрации работников Исполнителя в Мобильном приложении, Заказчик проводит идентификацию работников Исполнителя в соответствии с «Порядком идентификации заявителей в Идентификационном центре информационной системы «MULTICARTA SERVICE PLATFORM» (MSP)».
- 2.4. После регистрации Исполнителя (предоставления 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: <https://multicarta.ru/servis-ustroystv/predlozhenie-dlya-servisnykh-partnerov/> (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. Для возможности регистрации работников Исполнителя в Мобильном приложении, Исполнитель должен предоставить Заказчику и в дальнейшем поддерживать в актуальном состоянии Список работников Исполнителя в формате, указанном в Приложении № 5 к настоящему Договору, с указанием ФИО работников, уровня их Квалификации, ИНН, контактных телефонов (в том числе мобильных). Данные отправляются на электронный адрес Заказчика: mSP_support@multicarta.ru.
- 2.8. Исполнитель в рамках Договора, соглашается и поручает Заказчику осуществлять обработку персональных данных своих работников (инженеров) 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.

- 2.9. Исполнитель в рамках настоящего Договора обязуется получить, и при первом запросе Заказчика предоставить, согласие на обработку и передачу персональных данных работников Исполнителя, а также согласие на определение их местонахождения (геолокации, геопозиции) на время исполнения Заявки с помощью служб геолокации на мобильных устройствах работников 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 работниками Исполнителя относительно услуг, указанных в Перечне услуг по Обслуживанию ТО, являющегося Приложением №1 к Договору.
- 3.3. По завершении выполнения Заявки, работником Исполнителя посредством Мобильного приложения формируется отчет по выполненной Заявке (далее - Отчет), который направляется Заказчику в соответствии с п. 5.2. Договора. Услуги, выполненные работником Исполнителя 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. Назначить из числа своих работников ответственного для постоянной связи с Заказчиком.
- 4.1.3. Обеспечить исполнение Регламента проведения Сервисных услуг и приём Заявок Заказчика работниками Исполнителя.
- 4.1.4. По завершении оказания услуг по Заявке, не позднее конца рабочего дня, следующего за днем исполнения Заявки, направлять Отчет на согласование Заказчику.
- 4.1.5. В течение 3 (трех) рабочих дней с момента окончания Расчетного периода выставить Заказчику Акт оказанных услуг за Расчетный период по обслуживанию ТО, по форме Приложения № 6 к Договору (далее – Акт оказанных услуг). Выставление вышеперечисленных документов допускается также с использованием ЭДО.
- 4.1.6. В течение 3 (трёх) рабочих дней после согласования с Заказчиком Акта оказанных услуг, в порядке, предусмотренном подпунктом 4.2.4. Договора – выставить счет и счет-фактуру за Расчетный период по Обслуживанию ТО. Выставление вышеперечисленных документов допускается также с использованием ЭДО. В случае, если Заказчик предоставил мотивированный отказ, выставить новый Акт оказанных услуг. Новый Акт оказанных услуг согласовывается с Заказчиком в сроки, указанные в подпункте 4.2.4 Договора.

- 4.1.7. В целях Обслуживания ТО актуализировать ПО, инструкции, дистрибутивы ОС из Репозитория Заказчика, в соответствии с Регламентом проведения Сервисных услуг, и в течение 5 (пяти) рабочих дней передавать их всем своим инженерам.
- 4.1.8. В целях Обслуживания ТО обеспечить работников Исполнителя необходимыми актуальными инструкциями и дистрибутивами ОС, ПО, а также необходимыми программами и техническими средствами, в том числе загрузочными кабелями, картами для тестирования и диагностики ТО.
- 4.1.9. 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.
- 4.1.10. Обеспечить сохранность ТО, ДО, переданных Заказчиком для проведения Сервисных услуг, в полной комплектации.
- 4.1.11. В случае оказания услуг с выездом на место установки ТО предоставить вместе с Отчетом Талон выезда не позднее конца рабочего дня, следующего за днем исполнения Заявки.
- 4.1.12. Получать и передавать самостоятельно и за свой счёт ТО, ДО и комплектующие на складах Заказчика в соответствии с Заявкой.
- 4.1.13. В случае наличия мотивированного возражения по перечню и содержанию Заявок от Заказчика, согласно п. 4.2.5. Договора, Исполнитель в течение 3 (трех) рабочих дней должен предоставить на согласование Заказчику откорректированный список Заявок с обоснованием претензии по каждой несогласованной Заявке. По истечении срока, указанного в настоящем пункте, список Заявок считается согласованным Сторонами.
- 4.1.14. В целях исполнения своих обязательств по Договору Исполнитель имеет право привлекать третьих лиц, оставаясь ответственным за их действия перед Заказчиком, как за свои собственные.
- 4.1.15. Обеспечить ограничение доступа к Мобильному приложению, установленному на мобильных устройствах работников Исполнителя, третьих лиц.
- 4.1.16. Обеспечить передачу Заказчику достоверной информации своевременно, с соблюдением сроков, установленных Заявкой, относящейся к предмету Договора.
- 4.1.17. При выполнении услуг работники Исполнителя всегда должны иметь при себе мобильное устройство с установленным Мобильным приложением для своевременной связи с Заказчиком, направления Отчета по выполненной Заявке, а также определения геолокации работников Исполнителя.
- 4.1.18. Использовать тестовые карты по их назначению только в рамках выполнения Сервисных услуг.
- 4.1.19. Хранить оригинал Талона выезда по Заявке в течение 1 (одного) года от даты исполнения Заявки. Предоставлять оригиналы Талонов выезда Заказчику по запросу Заказчика.
- 4.1.20. 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.
- 4.1.21. При выполнении услуг работники Исполнителя не должны использовать программные и аппаратные средства, направленные на искажение своего местоположения, а также прочие не предусмотренные штатным алгоритмом программные/аппаратные средства, скрипты.
- 4.1.22. В случае оказания услуг с выездом на место установки ТО производить осмотр ТО на предмет наличия/отсутствия несанкционированно установленных деталей/накладок, а также с целью исключения нарушения целостности либо подмены ТО.
- 4.1.23. При обнаружении несанкционированно установленных деталей/накладок или нарушении целостности либо подмены ТО сообщать Заказчику в течение 1 (одного) рабочего дня о выявлении таких фактов с проставлением соответствующей пометки в Талоне выезда.

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. Своевременно производить оплату услуг Исполнителя в соответствии с Договором.
- 4.2.3. Обеспечить получение Исполнителем ТО, ДО и комплектующих на складе Заказчика.
- 4.2.4. В течение 5 (пяти) рабочих дней согласовывать и подписать со своей стороны Акт оказанных услуг, полученный от Исполнителя в соответствии с подпунктом 4.1.5 Договора, или предоставить мотивированный отказ от подписания Акта оказанных услуг.
- 4.2.5. В первый рабочий день периода, следующего за Расчетным периодом, выгружать список выполненных работниками Исполнителя Заявок за период и направлять его Исполнителю на согласование по адресу электронной почты: _____.
- 4.2.6. В случае получения мотивированного возражения по перечню и содержанию Заявок от Исполнителя согласно п. 4.1.13 Договора, Заказчик в течение 3 (трех) рабочих дней рассматривает суть возражений и дает свое заключение на замечания Исполнителя, при этом ответ Заказчика является окончательным и последующей корректировке не подлежит.
- 4.2.7. 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.
- 4.2.8. Осуществлять обработку персональных данных в соответствии с целями, определенными Сторонами в Договоре.
- 4.2.9. Хранить персональные данные в форме, позволяющей определить субъекта персональных данных, не дольше, чем требуется для целей обработки персональных данных по Договору.
- 4.2.10. 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, Талона выезда, не возврата ТО, ДО и комплектующих в установленные сроки на склад Заказчика.
- 4.3.4. Присваивать рейтинг работникам Исполнителя, в соответствии с которым премировать или депремировать Исполнителя, исходя из результатов оказанных услуг, в соответствии с Порядком присвоения рейтинга инженера, являющегося Приложением №3 к Договору (далее - рейтинг).

5. ЦЕНА, ПОРЯДОК ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ УСЛУГ И ОПЛАТЫ

- 5.1. Цена Договора складывается из стоимости услуг, выполненных работниками Исполнителя 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, работником Исполнителя формируется и направляется, на согласование Заказчику, Отчет по выполненной Заявке посредством Мобильного приложения. Отчет формируется в Мобильном приложении автоматически, при выполнении работником Исполнителя всей последовательности действий, указанных в Мобильном приложении.
- 5.3. Исполнитель по окончании каждого Расчетного периода в соответствии с обязательствами, указанным в подп. 4.1.6, 4.1.7 Договора, выставляет Заказчику: счет, счет-фактуру, 2 (два) экземпляра Акта оказанных услуг, – на основании данных, полученных от Заказчика.

- 5.4. Заказчик в течение 5 (пяти) рабочих дней после получения от Исполнителя оригиналов документов, указанных в пункте 5.3 Договора, при отсутствии обоснованных замечаний к документам, подписывает и направляет Исполнителю 1 (один) экземпляр Акта оказанных услуг.
- 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 работника 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 ежемесячно по факту оказания услуг (в месяце, следующим за Расчетным периодом) в течение 20 (двадцать) рабочих дней с момента получения Заказчиком оригиналов счёта, счёта-фактуры, Акта оказанных услуг, оформленных в соответствии с законодательством Российской Федерации. Счёт выставляется за услуги, оказанные в Расчетном периоде, на основании оформленного и подписанного ежемесячного Акта оказанных услуг. Сумма счета может быть уменьшена взаимозачетом на сумму штрафных санкций за расчетный период, рассчитанных в соответствии с разделом 6 Договора.
- 5.7. Денежные средства перечисляются Заказчиком на расчетный счет Исполнителя, указанный в анкете, предоставленной в комплекте документов в заявке Исполнителя, на этапе принятия Оферты, на основании счета Исполнителя за соответствующий Расчетный период, выставленный на сумму, указанную в Акте оказанных услуг, за вычетом сумм штрафных санкций, согласно разделу 6 настоящего Договора (если применимо).
- 5.8. Моментом исполнения обязательств по оплате считается дата списания денежных средств с расчетного счёта Заказчика.

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. Упущенная выгода возмещению не подлежит.
- 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
Комплектующие	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 и являются основанием для произведения зачета в соответствии с п. 6.3, 6.6, 6.7, 6.8 Договора.
- 6.5. За неисполнение обязательств Заказчиком по оплате услуг в сроки согласно п. 5.6. Договора, Исполнитель имеет право потребовать оплаты пени в размере 0,1 % (ноль целых одна десятая процента) от суммы выставленного счета за каждый календарный день просрочки, но всего не более 10% (десяти процентов) его суммы, подлежащей оплате.
- 6.6. По каждой Просроченной Заявке Исполнитель выплачивает Заказчику штраф в размере 3% (три процента) от стоимости Заявки, включая стоимость услуги выезда инженера Исполнителя, за каждый час просрочки. Штраф взыскивается в том числе в автоматическом режиме, путем зачета однородных встречных требований в соответствии со ст. 410 Гражданского кодекса РФ.
- 6.7. В случае не предоставления Талона выезда в течение 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем исполнения Заявки, Исполнитель выплачивает Заказчику штраф в размере 20% (двадцать процентов) от стоимости Заявки, включая стоимость услуги выезда работника Исполнителя.
- 6.8. 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.
- 6.9. В случае нарушения работниками Исполнителя требований, согласно п. 4.1.21, Заказчик вправе взыскать все убытки, возникшие в следствии данного нарушения, а также произвести понижение рейтинга таких работников Исполнителя, либо аннулировать их регистрацию в Мобильном приложении.
- 6.10. Штрафные санкции в соответствии с пп. 6.5-6.8 Договора, в том числе в случае невозможности оплаты штрафа путем зачета установленным п. 6.6 Договора, подлежат безусловной оплате согласно счету Стороны, чьи права нарушены, в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты выставления такого счета.
- 6.11. 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.
- 6.12. 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.

7. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА И ПОРЯДОК ЕГО РАСТОРЖЕНИЯ

- 7.1. Договор вступает в силу с даты акцепта оферты по 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 Договор 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;
 - 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.
- 7.4. Заказчик вправе расторгнуть Договор в одностороннем внесудебном порядке в случае грубого (существенного) нарушения Исполнителем/работником Исполнителя Договора, либо применить штрафные санкции по Договору с последующей блокировкой работника Исполнителя для осуществления услуг, а именно:
- 7.4.1. в случае понижения рейтинга работника 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) Расчетного периода;
 - 7.4.3. получения 3 (трех) и более жалоб со стороны ТСП к качеству оказанных услуг или внешнему виду работника Исполнителя в течение 3 (трех) последовательных Расчетных периодов;
 - 7.4.4. повторной порчи или утери одной единицы ТО или ДО в течение 1 (одного) Расчетного периода;
 - 7.4.5. не выполнение или отказ от уже принятой Исполнителем Заявки, в случае если такой отказ не связан с обстоятельствами, изложенными в п. 6.9 настоящего Договора;
 - 7.4.6. в случае предоставления недостоверных сведений при регистрации и/или идентификации работников 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;
- 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), об объектах налогообложения, подлежащих отражению в налоговом и (или) бухгалтерском учете либо налоговой отчетности, направленной на неправомерное применение специальных режимов налогообложения; совершения действий, направленных на искусственное создание условий по использованию пониженных налоговых ставок, налоговых льгот, освобождения от налогообложения; неотражения дохода (выручки) от реализации товаров (работ, услуг, имущественных прав), а также отражения в регистрах бухгалтерского и налогового учета заведомо недостоверной информации об объектах налогообложения, иных действий, направленных на получение необоснованной налоговой выгоды.

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. ОБЕСПЕЧЕНИЕ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ

- 9.1. Каждая из Сторон обязуется защищать от несанкционированного разглашения любую информацию, касающуюся другой Стороны, открытую ей в связи с заключением и исполнением настоящего Договора. Обращаться с такой информацией полагается с той же степенью осторожности, что и со своей собственной конфиденциальной информацией того же уровня секретности. На информацию, обозначенную как «Коммерческая тайна», распространяется режим коммерческой тайны.
- 9.2. Ни одна из Сторон не обязана считать конфиденциальной информацию, которая уже опубликована, либо была на законном основании получена от третьих сторон без ограничений на раскрытие.
- 9.3. Передача конфиденциальной информации третьим лицам, опубликование или иное разглашение этой информации может осуществляться только с общего согласия Сторон, если иное не установлено требованиями законодательства Российской Федерации.
- 9.4. Каждая Сторона Договора будет хранить строгую конфиденциальность всей научной, технической, финансовой и другой информации, полученной от другой Стороны в рамках исполнения настоящего Договора.
- 9.5. Настоящие положения о конфиденциальности действуют как в течение срока действия Договора, так и в течение 5 (пяти) лет после прекращения Договора независимо от причины прекращения действия Договора.

10. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

- 10.1. 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.
- 10.2. В случае невозможности разрешения споров в претензионном порядке, они рассматриваются в Арбитражном суде г. Москвы.
- 10.3. Во всем остальном, что не предусмотрено Договором, Стороны руководствуются законодательством Российской Федерации.

11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 11.1. Договор составлен в электронной форме на русском языке, и требует обязательного ознакомления Исполнителем.
- 11.2. При изменении реквизитов Стороны обязаны в двухдневный срок уведомить об этом друг друга в письменном виде.
- 11.3. Все изменения или дополнения к Договору, вводимые не в порядке п. 2.6. Договора, оформляются Сторонами путем подписания дополнительных соглашений уполномоченными на то представителями Сторон.
- 11.4. Отношения Сторон, не затронутые в Договоре, но которые могут иметь обстоятельства впоследствии его исполнения, регулируются нормами законодательства Российской Федерации.
- 11.5. Неотъемлемой частью настоящего Договора являются следующие приложения:
 - 11.5.1. Приложение №1 – Перечень услуг по Обслуживанию ТО;
 - 11.5.2. Приложение №2 – Требования к визуальному обследованию места установки ТО;
 - 11.5.3. Приложение №3 – Порядок присвоения рейтинга работникам Исполнителя;
 - 11.5.4. Приложение №4 – Талон выезда специалиста по Заявке (Образец);
 - 11.5.5. Приложение №5 – Список работников Исполнителя;
 - 11.5.6. Приложение №6 – Акт оказанных услуг (форма);
 - 11.5.7. Приложение №7 – Анкета экспресс-оценки возможности подключения ТО к касе (форма);

11.5.8. Приложение №8 – Акт проверки работоспособности POS-терминального оборудования (форма).

12. РЕКВИЗИТЫ ЗАКАЗЧИКА

Заказчик:
ООО «МультиКарта» ИНН 7710007966/КПП 770901001 ОГРН 1027739116404 ОКПО 35242395
Место нахождения: 109147, Российская Федерация, г. Москва, Воронцовская ул., д. 43, стр. 1
Почтовый адрес: 109147, Российская Федерация, г. Москва, Воронцовская ул., д. 43, стр. 1
Сайт: www.multicarta.ru Электронный адрес: info@multicarta.ru
Телефон: +7 (495) 784-60-55 Факс: +7 (495) 785-12-24
Банковские реквизиты: р/сч. 40702810600090020052 в Банке ВТБ (ПАО) г. Москва БИК 044525187, к/сч. 30101810700000000187

Приложение № 1

к договору на оказание услуг технического обслуживания Терминального Оборудования

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"> 1) визуальная проверка места установки ТО, согласно Требованиям к месту установки ТО (Приложение №2 к Договору) 2) установка и подключение ТО 3) оснащение ТО SIM-картой (при необходимости) 4) актуализация версии ПО и операционной системы ТО 5) проведение успешных тестовых операций 6) проведение типового инструктажа персонала ТСП по работе с ТО, передача представителям ТСП в печатном виде инструктивных материалов, предоставленных Заказчиком 7) наклейка актуальных стикеров 8) оформление сопроводительной документации 	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"> 1) визуальная проверка места установки ТО, согласно Требованиям к месту установки ТО (Приложение №2 к Договору) 2) установка и подключение ТО к кассе 3) актуализация версии ПО и операционной системы ТО 4) проведение успешных тестовых операций 5) проведение типового инструктажа персонала ТСП по работе с ТО, передача представителям ТСП в печатном виде инструктивных материалов, предоставленных Заказчиком 6) проверка и актуализация стикеров 7) оформление сопроводительной документации 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Без разворачивания и настройки программного модуля на ККМ 2) С предоставлением фотоотчёта по п. 6 «проверка и актуализация стикеров» состава работ
1.3.	Демонтаж ТО	<ol style="list-style-type: none"> 1) демонтаж ТО и ДО 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 (трех) рабочих дней 3) оформление сопроводительной документации 	

1.4.	Замена неисправного ТО в ТСП	<ol style="list-style-type: none"> 1) замена неисправного ТО, ДО, неисправного интерфейса/блока питания на месте установки ТО 2) перемещение замененного ТО, ДО на склад в течение 3 (трех) рабочих дней 3) проведение успешных тестовых операций 4) проверка и актуализация стикеров 5) оформление сопроводительной документации 	С предоставлением фотоотчёта по п. 4 «проверка и актуализация стикеров» состава работ
1.5.	Удаленная локализация и устранение причин неисправности ТО	тестирование ТО и диагностика коммуникационной схемы подключения к системе обслуживания банковских карт Заказчика	без выезда в ТСП и с привлечением сотрудников ТСП
1.6.	Локализация и устранение причин неисправности ТО по месту его установки	<ol style="list-style-type: none"> 1) тестирование ТО и диагностика коммуникационной схемы подключения к системе обслуживания банковских карт Заказчика 2) обновление ПО, ОС 3) загрузка конфигурации ПО ТО (с сервера Заказчика, локально) 4) обновление/замена SSL-сертификатов 5) замена комплектующих (блок питания, коммуникационные кабели, SIM-карты и т.д.) 6) смена реквизитов юридического лица 7) проведение успешных тестовых операций 8) проверка и актуализация стикеров 9) оформление сопроводительной документации 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Без замены ТО 2) С предоставлением фотоотчёта по п. 8 «проверка и актуализация стикеров» состава работ
1.7.	Подключение ТО к кассе, настройка готового кассового решения, включая разворачивание и настройку программного модуля на ККМ	<ol style="list-style-type: none"> 1) визуальная проверка места установки ТО, согласно Требованиям к месту установки ТО (Приложение №2 к Договору) 2) установка и подключение ТО к кассе 3) разворачивание и настройка банковского программного модуля на ККМ, при необходимости установка сопутствующего ПО 4) актуализация версии ПО и операционной системы ТО 5) проведение успешных тестовых операций 6) проведение типового инструктажа персонала ТСП по работе с ТО, передача представителям ТСП в печатном виде инструктивных материалов, предоставленных Заказчиком 7) проверка и актуализация стикеров 8) оформление сопроводительной документации 	<ol style="list-style-type: none"> 1) с разворачиванием и настройкой программного модуля на ККМ 2) без установки и настройки кассового ПО на ККМ 3) С предоставлением фотоотчёта по п. 7 «проверка и актуализация стикеров» состава работ
1.8.	Локализация и устранение причин неисправности ТО по месту его установки, включая	<ol style="list-style-type: none"> 1) тестирование ТО и диагностика коммуникационной схемы подключения к системе обслуживания банковских карт Заказчика 2) настройка взаимодействия ТО с ККМ 3) переустановка банковского модуля и драйверов на ККМ 4) обновление ПО, ОС 5) загрузка конфигурации ПО ТО (с сервера Заказчика, локально) 6) обновление/замена SSL-сертификатов 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Без замены ТО 2) С предоставлением фотоотчёта по п. 10 «проверка и актуализация стикеров» состава работ

	разворачивание банковского модуля	7) замена комплектующих (блок питания, коммуникационные кабели, SIM-карты и т.д.) 8) смена реквизитов юридического лица 9) проведение успешных тестовых операций 10) проверка и актуализация стикеров 11) оформление сопроводительной документации	
1.9.	Локализация и устранение причин неисправности каналов связи, организованных Заказчиком	1) подготовка коммуникационного оборудования с аналогичными характеристиками (при условии его наличия на складе) 2) диагностика канала связи: <ul style="list-style-type: none"> • проверка наличия питания 220В, подаваемого к оборудованию; • проверка наличия «линк», т.е. наличие индикации физического обрыва кабелей, подводимых к коммуникационному оборудованию от провайдера связи до СКС; • диагностика в соответствии с указаниями уполномоченного сотрудника Заказчика. 3) локализация причины неработоспособности канала связи 4) оформление сопроводительной документации 5) замена неисправного коммуникационного оборудования 6) оформление сопроводительной документации	
1.10.	Повторный краткий типовый инструктаж сотрудников ТСП по эксплуатации ТО и проведение тестовых операций	1) проведение успешных тестовых операций 2) проведение краткого типового инструктажа персонала ТСП по работе с ТО, передача представителям ТСП в печатном виде инструктивных материалов, предоставленных Заказчиком 3) проверка и актуализация стикеров 4) оформление сопроводительной документации	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	1) передача ответственному сотруднику ТСП информационных материалов (наклеек и инструкций по эксплуатации ТО) и\или терминальной чековой ленты 2) проверка и актуализация стикеров 3) оформление сопроводительной документации	1) чековая лента предоставляется Заказчиком и не входит в стоимость оказания услуги 2) С предоставлением фотоотчёта по п. 2 «проверка и актуализация стикеров» состава работ
1.12.	Замена ТО с ротацией моделей ТО и типа процессинга	1) актуализация версии ПО и операционной системы ТО 2) замена ТО, ДО, интерфейса/блока питания на месте установки ТО 3) перемещение замененного ТО, ДО на склад в течение 3 (трех) рабочих дней 4) проведение диагностики и тестирование ПО 5) передача ответственному сотруднику ТСП информационных материалов (наклеек и инструкций по эксплуатации ТО)	С предоставлением фотоотчёта по п. 8 «проверка и актуализация стикеров» состава работ

		<ul style="list-style-type: none"> 6) проведение успешных тестовых операций 7) проведение типового инструктажа персонала ТСП по работе ТО 8) проверка и актуализация стикеров 9) оформление сопроводительной документации 	
1.13.	Экспресс-оценка возможности подключения ТО к кассе	<ul style="list-style-type: none"> 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 2) определение типа и версии операционной системы кассы 3) определение наличия свободных розеток и портов Ethernet, USB, COM в соответствии с типовыми вариантами схем подключения ТО 4) определение наличия свободных точек питания и оценка расстояния от них до места установки ТО 5) заполнение отчетных документов – Талона выезда (Приложение №4 к Договору) и Анкету экспресс-оценки возможности подключения ТО к кассе (Приложение №7 к Договору). 	
1.14.	Проверка работоспособности ТО (расширенная диагностика)	<ul style="list-style-type: none"> 1) определение, фиксация реквизитов и функциональных характеристик ТО 2) детальный внешний осмотр ТО на предмет наличия видимых повреждений 3) проверка работоспособности основных узлов ТО 4) определение версии ОС и ПО ТО 5) проверка работоспособности коммуникационного интерфейса ТО 6) проведение успешных тестовых операций 7) оформление сопроводительной документации 	<ul style="list-style-type: none"> 1) передача результатов проверки и оценки работоспособности ТО 2) по отдельной Заявке либо после выполнения Заявок на Демонтаж ТО/Замену ТО. 3) Результаты проверки отражаются в Мобильном приложении по форме Приложения №8 к Договору. Предоставление формы в бумажном виде, возможно только в исключительных случаях, по предварительным договоренностям с Заказчиком
1.15.	Сервисные работы в один подъезд	<ul style="list-style-type: none"> 1) выполнение за одно посещение ТСП нескольких работ, перечисленных в пунктах 1.1-1.14 настоящего Приложения 	
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 убиравшегося 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 работникам 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 BSLA	1	2	3	4	5
SLA	<90%	90%	100%	120%	>120%

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

Весовой коэффициент **Ksla=0,6**

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

где Ni – количество выполненных Заявок с баллом I из 100 последних Заявок.

Утсп – удовлетворенность ТСП.

Баллы Утсп	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 **Kутсп=0,2**

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

где Ni – количество выполненных Заявок с баллом I из 100 последних Заявок.

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

Kдисц – зависит от дисциплины Исполнителя (возврат оборудования на склад, 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 **Kдисц_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.

Kдисц не может быть меньше 1. Если меньше, то устанавливается 1.

Kдисц не может быть больше 5. Если больше, то устанавливается 5.

Весовой коэффициент **Kдисц=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
			<input type="checkbox"/> Локализация, устранение причин неисправности ТО по месту установки
			<input type="checkbox"/> Локализация, устранение причин неисправности ТО по месту установки, включая разворачивание банковского модуля
			<input type="checkbox"/> Локализация, устранение причин неисправности каналов связи
Визуальный осмотр произведен, несанкционированно установленные детали/накладки отсутствуют:		<input type="checkbox"/> ДА	<input type="checkbox"/> НЕТ
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"/> ТСТ расположено в жилой квартире или в частном доме?	
<input type="checkbox"/> Помещение ТСТ давно не убиралось и не приспособлено для обслуживания клиентов?		<input type="checkbox"/> Отсутствует возможность идентифицировать ТСП (отсутствует вывеска с названием ТСП, рекламные материалы)?	
<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"/> Представители ТСП, ТСТ обращают на себя внимание необычностью своего состояния (несоответствие одежды общепринятым нормам, наличием явных признаков неадекватности в поведении)?	
ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ:		Работоспособность оборудования проверена, тестовые операции проведены, претензии по качеству услуг и комплектности оборудования отсутствуют.	
Баллы УТСП	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3
Удовлетворенность ТСП	Очень плохо	Плохо	Удовлетворительно
			Хорошо
			Очень хорошо
		<input type="checkbox"/> ОТКАЗ ОТ ПОДПИСИ представителя Заказчика, ТСП / ТСТ	
_____/_____/_____/		_____/_____/_____/	
М.П. Подпись представителя Заказчика, ТСП или ТСТ		М.П. 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 а принтер а	Крышка а корпуса	ETH	ICTETH	USBA B	COM	USB	USB+	MB					
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 а принтер а	Крышка а корпуса	ETH	ICTETH	USBA B	COM	USB	USB+	MB					
Примечание																					
_____/_____/_____/		_____/_____/_____/																			
М.П. Подпись представителя Заказчика, ТСП или ТСТ						М.П. Подпись представителя Исполнителя															

к договору на оказание услуг технического обслуживания Терминального Оборудования

Список работников Исполнителя

№ п/п	Регион	ФИО	паспортные данные (серия, номер, дата выдачи, кем выдан)	ИНН	номер моб.телефона	e-mail	уровень квалификации
1							
2							
3							
4							
5							
6							
....							

«__» _____ 20__ г.

_____/_____

Подпись Исполнителя

к договору на оказание услуг технического обслуживания Терминального Оборудования

Акт оказанных услуг

Начало формы _____

АКТ № _____
оказанных услуг за расчетный период по техническому обслуживанию ТО в среде MSP
к Договору № _____ от _____ 20__ года

г. Москва «__» _____ 201__ г.

_____, именуемое в дальнейшем –
Исполнитель, в лице _____, действующего на
основании Устава, с одной стороны, и

_____, именуемое в дальнейшем - Заказчик, в лице

_____, действующего на основании

_____ с другой стороны, далее
вместе именуемые Стороны, настоящим Актом выполненных работ за расчетный период по
Обслуживанию ТО (далее – Акт) удостоверяем, что:

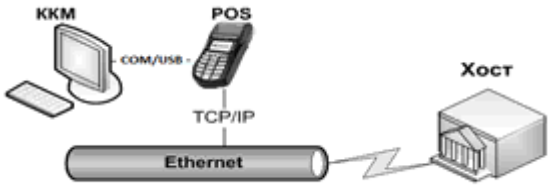
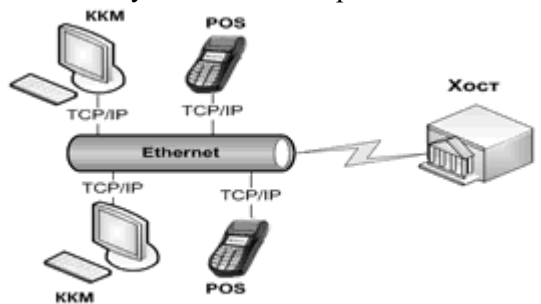
1.Исполнителем для выполнения Заявок Заказчика в период с _____ по
_____ были выполнены Сервисные услуги в следующем объеме:

ВСЕГО, в т.ч. НДС:	
---------------------------	--

к договору на оказание услуг технического обслуживания Терминального Оборудования

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

Данные о торгово-сервисном предприятии	
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	
Ответственное лицо по работе с картами в Организации	
ФИО	
Контактный телефон	
E-mail	
Уполномоченный IT-специалист в Организации	
ФИО	
Контактный телефон	
E-mail	
Сотрудник кассовой компании	
ФИО	
Контактный телефон	
E-mail	
Данные об оборудовании	
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 РС <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
Дополнительные настройки	
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"/> Закрывтие дня <input type="radio"/> Краткий отчет <input type="radio"/> Полный отчет <input type="radio"/> Вызов меню кассира <input type="radio"/> Ручной ввод номера карты
Закрывтие операционного дня	<input type="radio"/> Автоматическое <input type="radio"/> Ручное
Чеки	
Дополнительные требования к чеку	
Печать чеков	<input type="radio"/> Терминальное оборудование <input type="radio"/> Кассовое оборудование
Подключение	
Схема подключения POS-терминалов (PIN-падов) к кассе:	<input type="radio"/> КПХ В данной схеме возможны два варианта подключения: 1. Терминал подключен к ККМ и COM или USB порту, на хост транзакции идут через терминал по Ethernet  2. Интегрированный модуль устанавливается на каждой ККМ. Связь POS-терминалов с ККМ и хостом осуществляется через TCP/IP.  <input type="radio"/> ПКХ 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, интеграционный модуль направляет либо на ККП, либо на хост, используя команды кассы

	
<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 №8

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"/>
Серийный номер							ТО включается	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Производитель	Ingenic	VeriFone	Pax	Castles	Aisino	Tactilio	Выполнить проверку связи/загрузку ключей (рабочих)				
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
иной 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				Выполнить проверку связи/загрузку ключей (рабочих)				
	<input type="checkbox"/>						через внешний интерфейс USB			<input type="checkbox"/>	
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			Выполнить тестовые операции (оплата, отмена, сверка итогов)				
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	считать карту в mag/г	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Наличие CTLS	ДА		НЕТ				считать карту в chip/г*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
										(проведение)	

									операции с вводом пин-кода)
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			считать карту по c/less	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Тип процессинга				C+	ввести сумму 12345678900,00 руб.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
				<input type="checkbox"/>	скорректировать сумму до 12,00 руб., продолжить операцию	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Версия PSI PED* (Только для TO Ingenico)					Проверить печать чека после оплаты				
Версия ПО/ОС						Чек печатается		Чек не печатается	
Наличие Secure Link* (Только для TO VeriFone)	ДА		НЕТ			<input type="checkbox"/>			
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				Чек читаемый	Чек не читаемый		
Внешний вид	Товарный вид	Не товарный вид	Потертости на дисплее	Сколы на корпусе		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Комментарии					Результат экспертизы	ТО работоспособно		ТО не работоспособно	
						<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
					Дата и время экспертизы				
					Исполнитель (ФИО)				