

Соглашение на
РАСШИРЕННОЕ ТЕХОБСЛУЖИВАНИЕ

СОГЛАШЕНИЕ на РАСШИРЕННОЕ ТЕХОБСЛУЖИВАНИЕ №: ###

ПРИМЕЧАНИЕ:

Если заканчивается гарантийный срок эксплуатации Оборудования, и нет действующего СОГЛАШЕНИЯ на РАСШИРЕННОЕ ТЕХОБСЛУЖИВАНИЕ, осмотр Оборудования и выявление неисправностей производится силами SVS ### перед вступлением СОГЛАШЕНИЯ на РАСШИРЕННОЕ ТЕХОБСЛУЖИВАНИЕ в силу. Стоимость осмотра, ремонта и запчастей рассчитывается по стандартным расценкам SVS ### ОÜ.

Стороны Соглашения
(Удалено)
Конечный пользователь и SVS ### здесь и далее определяются как "Стороны" или по отдельности "Стороны". Стороны заключили настоящее Соглашение, здесь и далее – "Соглашение".

Объект настоящего Соглашения	
Объектом настоящего Соглашения являются перечисленное ниже оборудование для обработки листового металла Costa, здесь и далее – "Оборудование".	
Тип оборудования	Серийный номер

Разовое техобслуживание (РТ)
SVS ### несет ответственность за осуществление разового техобслуживания и поставки запчастей, требуемых для обслуживания Оборудования. Разовое техобслуживание управляется настоящим Соглашением. Условия поставки запчастей – DAP, г. Пярну (Pärnu). Расходные материалы, указанные в разделе "Расходные материалы" не входят в настоящее Соглашение. Конечный пользователь несет ответственность за возврат любой переданной запчасти по запросу SVS ### ОÜ.

Круглосуточная техподдержка 24/7				
X	ВКЛЮЧЕНО	Если услуги «горячей линии» круглосуточной 24/7 техподдержки включены, SVS ### должны обеспечить услуги круглосуточной техподдержки, что требует работы техподдержки также в нерабочие часы, ежедневно и круглосуточно.	Время обслуживания	Номер телефона
			24 часа в сутки каждый день	«Горячая линия» в Эстонии ##### с понедельника по пятницу 08:00 – 19:00

Скидка		
SVS ### дает:	По отдельному прайс-листу	Скидка на работы, не предусмотренные Соглашением.
	15%	Скидка на запчасти, не предусмотренные Соглашением.

Общие положения
Общие положения соглашений на Профилактическое техобслуживание и Продление обслуживания действуют по настоящему Соглашению.

Другие условия
Контракт действует до конца года

Оплата по настоящему Соглашению / Условия оплаты			
Оплата по настоящему Соглашению:	EUR		+ НДС
SVS ### должны выставить счет-фактуру на условия по настоящему Соглашению следующим образом:			
Дата счета-фактуры	Условия оплаты	Текущий платеж	
	30 дней с момента выставления	100%	

Подписи	
Настоящее Соглашение составлен в двух идентичных экземплярах, один для Конечного пользователя, другие – для SVS ### OÜ.	
Конечный пользователь	SVS ### OÜ
Подпись	Подпись
Имя	Имя
Дата	

1. Профилактическое техобслуживание (ПТ)

- а) Определение: Профилактическое техобслуживание проводится по плану технического обслуживания Оборудования в целях предотвращения неисправностей или их выявления на ранней стадии. Профилактическое техобслуживание проводится в установленные календарные дни и занимает определенное число часов работы. Профилактическое техобслуживание включает: предоставление и замену запчастей с фиксированным временем техобслуживания (FTM), проверку состояния оборудования в соответствии с контрольным перечнем, проверку функционирования, регулировку, смазку и рекомендацию выполнения необходимых действий. Запчасти FTM, расходы на Профилактическое техобслуживание, трудозатраты и дистанционные расходы включены в Соглашение.
- б) Процесс: SVS ### несет ответственность за проведение профилактического техобслуживания. Тип и количество профилактических выездов указаны в Соглашении. SVS ### проводит Профилактическое техобслуживание в соответствии с перечнем действий. SVS ### заменяет запчасти FTM, указанные в Соглашении.

2. Разовое техобслуживание (РТ)

Примечание: Разовое техобслуживание включено в СОГЛАШЕНИЕ на РАСШИРЕННОЕ ТЕХОБСЛУЖИВАНИЕ, но не включено с Соглашение на профилактическое техобслуживание.

- а) Определение: Разовым считается любое обслуживание, которое требуется для устранения неисправности, которая возникла или находится в процессе возникновения. Разовое техобслуживание включает: поиск и устранение неисправностей, предоставление и замену запасных частей, а также проверку работоспособности. В случае Соглашения на РАСШИРЕННОЕ ТЕХОБСЛУЖИВАНИЕ, Разовое техобслуживание, в том числе запчасти (CMP), трудозатраты (CML) и дистанционные расходы (CMD), включены в Соглашение, обеспечивая фиксированные расходы на техническое обслуживание для Конечного пользователя.
- б) Процесс: В случае соглашения на РАСШИРЕННОЕ ТЕХОБСЛУЖИВАНИЕ, SVS ### проводит Разовое техобслуживание, необходимое для технического поддержания работы Оборудования. Если Оборудование выходит из строя или работает неудовлетворительно, Конечный пользователь должен сообщить об этом SVS ### без неоправданной задержки. Конечный пользователь должен незамедлительно информировать SVS ### о любых неисправностях, повреждениях и обстоятельствах, их вызвавших. Конечный пользователь должен по запросу со своей стороны надлежащим образом информировать и в ходе технического обслуживания надлежащим образом демонстрировать возникновение и проявление неисправности или дефекта. SVS ### может использовать Tele Service для анализа неисправности.

3. Работа «горячей линии» 24/7

- а) Определение: SVS ### предоставляет Конечному пользователю телефонную техподдержку, в связи с техническими проблемами Оборудования. Техническая поддержка в обычные рабочие часы осуществляется местным SVS ### на местном языке. По «горячей линии 24/7 – техподдержка может быть доступна ежедневно до 24 часов.
- б) Процесс: Если опция «горячая линия» 24/7 включена в Соглашение, техническая поддержка по телефону в нерабочее время оплачивается службой всемирной техподдержки SVS ### ежедневно 24 часа в сутки. Рабочий язык «горячей линии» 24/7, как правило, английский.
- в) Основное положение работы «горячей линии» 24/7: SVS ### приложит все разумные усилия, чтобы оказать помощь, провести анализ ситуации и дать рекомендации для того, чтобы найти решение проблемы. Однако SVS ### не может гарантировать отсутствие в предоставленной информации ошибок, устранение с ее помощью проблемы или какой-либо иной определенный результат. Услуги «горячей линии» 24/7 никоим образом не влияют на гарантию. Служба «горячей линии» 24/7 не заменяет и не включает техническое обучение SVS ### OÜ. Конечный пользователь может определить авторизованных абонентов для использования услуги «горячей линии» 24/7. Конечный пользователь может поменять своего авторизованного абонента в любое время, направив письменное уведомление в SVS ### OÜ.

4. Гарантия доступности

- а) Определение: Время доступности – это время, когда Оборудование технически доступно для производства относительно запланированного времени производства, данная величина выражается в процентах. Простой по любой причине, упомянутой в этом документе, в пункте «Пределы разового обслуживания», не считается временем простоя, когда рассчитывается доступность.
- б) Процесс: Доступность рассчитывается на 3-месячные периоды. Оплата по настоящему Соглашению зависит от расчетной доступности. Текущий платеж умножается на коэффициент К, где К – это функция доступности, отдельно указанная в Соглашении. Расчет времени простоя начинается, когда SVS ### получает

описание неисправности по электронной почте. Время простоя заканчивается, когда Оборудование возвращается в рабочее состояние.

5. Техподдержка с помощью Tele Service
В случаях, указанных в настоящем Соглашении, SVS ###оказывает помощь Конечному пользователю во время простоя Оборудования, анализируя неисправности с помощью соединения Tele Service. Техподдержка с помощью Tele Service Support доступна в обычные рабочие часы SVS ### OÜ.
6. Согласованные даты профилактического техобслуживания
Конечный пользователь должен согласовать сроки профилактического техобслуживания заранее и не позднее, чем за десять (10) рабочих дней до проведения технического обслуживания. При сообщении о неисправности или при заказе профилактического или разового техобслуживания следует всегда заполнять форму, как в приложении. Конечный пользователь отправляет форму по факсу или электронной почте, используя контакты, указанные в Соглашении.
7. Координация профилактического и разового техобслуживания
Если разовое техобслуживание проводилось незадолго до намеченной даты профилактического техобслуживания, SVS ###может, по согласованию с Конечным пользователем, одновременно провести и профилактическое техобслуживание. За подобное комплексное техобслуживание SVS ###не может взимать плату с Конечного пользователя, если оплата уже была проведена ранее как стандартная оплата за профилактическое техобслуживание.
8. Рабочее время
Если не предусмотрен иной порядок, техобслуживание производится в стандартные рабочие часы SVS ### OÜ.
9. Контактное лицо Конечного пользователя
Конечный пользователь должен назначить уполномоченное контактное лицо или лиц, ответственных за выполнение задач по настоящему Соглашению. Конечный пользователь должен гарантировать, что такие лица уполномочены принимать и подписывать отчеты о техобслуживании.
10. Общепринятые материалы
Конечный пользователь должен гарантировать, что все необходимые и общепринятые материалы и инструменты для техобслуживания (такие как, например, смазочные материалы, масла, вода, диски для резервного копирования, и др.) доступны и могут быть получены бесплатно.
11. Рекламации по техобслуживанию
Если возникает необходимость подачи рекламации относительно проведенных работ по техобслуживанию, Конечный пользователь ответственен за соблюдение сроков и необходимых формальностей.
12. Отчет об обслуживании
SVS ###должны составить отчет в письменном виде, включающий данные всех осуществленных наблюдений и изменений. SVS ###должны предоставить копию отчета Конечному пользователю по выполнении каждого техобслуживания.
13. Телекоммуникационная связь
Конечный пользователь должен гарантировать, что имеет и поддерживает телекоммуникационную связь, необходимую для работы Tele Service, за свой счет. Каждая сторона гарантирует, что у нее имеется программное обеспечение и средства защиты данных, требуемые для функционирования Tele Service.
14. Доступ к Оборудованию
Конечный пользователь должен предоставить свободный и безопасный доступ к месту установки Оборудования сотрудникам SVS ###и другим лицам, задействованным им по настоящему Соглашению.
15. Запчасти
ПРИМЕЧАНИЕ: Данное положение включено только в СОГЛАШЕНИЕ на РАСШИРЕННОЕ ТЕХОБСЛУЖИВАНИЕ.
SVS ###должны предоставить запчасти, необходимые для профилактического и разового техобслуживания, что подробно указано в настоящем Соглашении. При заказе запчастей Конечный пользователь должен сообщить номер настоящего Соглашения.

16. Собственное техобслуживание силами Конечного пользователя

Конечный пользователь несет ответственность за любые действия по техобслуживанию, возлагая ответственность на оператора Оборудования (такие как, например, ежедневное техобслуживание и подстройка Оборудования) за то, чтобы такие действия всегда проводились согласно руководству по техобслуживанию для данного Оборудования.

17. Задачи, не включенные в настоящее Соглашение

Если не согласовано иное, следующие задачи не подчиняются настоящему Соглашению:

- Улучшение внешнего вида
- Перестройка и достройка Оборудования
- Работы в рамках изменения места использования Оборудования
- Стандартная подстройка Оборудования, так как это задача оператора
- Обновление внешней программной системы
- Издержки на расходные материалы, которые приводятся отдельно.
- Издержки на техническое видоизменение Оборудования и на работы по запросу Конечного пользователя
- Использование изделий и выполнение прикладных задач Конечного пользователя
- Устранение неисправностей, вследствие сбоя программного обеспечения, ошибки оператора или небрежного использования Оборудования.

18. Пределы разового техобслуживания включают

ПРИМЕЧАНИЕ: Данное положение актуально только для СОГЛАШЕНИЯ О ПРОДЛЕНИИ ТЕХОБСЛУЖИВАНИЯ.

Разовое техобслуживание (запчасти и/или работы), указанные в настоящем Соглашении, не включает Оборудования и запчасти, которые:

- Подверглись нестандартным физическим или другим воздействиям (в том числе, воздействию электричества, газа, воды или сжатого воздуха), применялись не по назначению, небрежно, эксплуатировались с нарушением норм или в аварийных условиях или повреждены по другим внешним причинам;
- Отремонтированы, видоизменены или обслуживались отличным от SVS ### поставщиком услуг;
- Неправильно установлены третьей стороной;
- Установлены на таких фундаментах или в таких условиях, которые нарушают требования спецификации;
- Использовались или обслуживались с нарушением требований инструкций SVS ### OÜ;
- Включают объекты, отличные от оригинальных запчастей, компонентов или проектов SVS ### OÜ, предоставленные третьей стороной;
- Имеют неисправности, вызванные сбоем программного обеспечения, ошибки оператора или небрежной эксплуатацией Оборудования.
- Требуют расходных материалов, указанных в отдельном списке;
- Должны быть отремонтированы по иной причине, также неподконтрольной SVS ### OÜ.

19. Обстоятельства непреодолимой силы

Любая Сторона освобождается от выполнения своих обязательств по Соглашению, если выполнение Соглашения затрудняется по причине обстоятельств непреодолимой силы или любых событий, которое находится вне разумного контроля Стороны (например, забастовка, производственные конфликты, нарушение передачи данных, пожара, кражи, наводнения, саботажа, вандализма и т. д.), если сторона, нарушившая в таких условиях свои обязательства, не могла принять во внимание данные обстоятельства и предотвратить их последствия, согласно разумным ожиданиям. Сторона, подвергшаяся действию обстоятельств непреодолимой силы, должна незамедлительно уведомить об этом. Если такие обстоятельства сохраняются в течение трех (3) месяцев и более, любая из сторон имеет право расторгнуть Соглашение путем письменного уведомления без дополнительной ответственности.

20. Секретность

Стороны обязуются соблюдать секретность в отношении коммерческой и технической информации, которая становится известна сторонам в течение срока действия Соглашения. Обязательства соблюдения секретности сохраняются даже после прекращения действия Соглашения. Если какая-либо из Сторон желает использовать содержание Соглашения для каких-либо иных целей, помимо первоначальной, ей необходимо письменное согласие другой Стороны / других Сторон.

21. Поправки к настоящему Соглашению

Любые дополнения, изменения или поправки к Соглашению и его приложениям являются обязательными только в том случае, если Стороны примут их в письменной форме до того, как они будут добавлены в Соглашение Сторонами.

22. Модификация Оборудования

Конечный пользователь обязуется держать в курсе дел и уведомлять в письменной форме SVS ###о всех вносимых в механизм и Оборудование изменениях, возможных местах установки, которые так или иначе могут повлиять на условия использования Оборудования и его техобслуживание, все это предусмотрено в рамках данного Соглашения. Если такие обстоятельства имеют место, то SVS ###вправе пересмотреть стоимость продукции, если обстоятельства имеют негативные последствия, Соглашение может быть расторгнуто с письменным уведомлением за 30 дней представителями SVS ### ОÜ.

23. Передача прав

Конечный пользователь не имеет права переуступать Соглашение третьим лицам без наличия предварительного уведомления в письменном виде представителей SVS ###их согласия.

24. Разногласия

Споры, возникающие по положениям данного соглашения, могут и должны решаться сторонами в рамках двусторонних переговоров. При отсутствии удовлетворительного результата таких переговоров, урегулирование споров передается представителю Арбитражного суда, судье, назначенному согласно действующему законодательству. Действующее по месту расположения офиса SVS ###право применимо к настоящему Соглашению.

25. Сроки действия Соглашения / прекращение действия

Стандартный срок действия данного Соглашения оговорен в Соглашении. По истечении сроков действия права и обязанности сторон теряют свою юридическую силу. Каждая сторона вправе расторгнуть настоящее Соглашение незамедлительно при нарушении обязательств секретности, отсутствии оплаты в срок по настоящему Соглашению, объявлении одной из Сторон банкротом, начале ликвидации или других серьезных финансовым трудностях, мешающих выполнять обязательства по настоящему Соглашению.

26. Возмещение убытков

После истечения или прекращения срока действия настоящего Соглашения по любой причине, ни одна из сторон не имеет права на возмещение убытков и экономических потерь и подачу соответствующих исков или получение другой подобной компенсации.

27. Ограничения ответственности

Если это допускается действующим законодательством, ответственность SVS ###ограничивается следующим образом:

SVS ###не несет ответственности за любые производственные потери, упущенные прибыли или любые другие косвенные убытки, которые могут понести другие стороны.