**ПРИЛОЖЕНИЕ № 2**

к Договору № \_\_\_\_ от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_201\_ г.

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ СЕРВИСА

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ.

1. Настоящее Соглашение об уровне сервиса (далее – Соглашение) содержит:

1.1. Описание уровня обслуживания и порядок взаимодействия Заказчика и Исполнителя при оказании Исполнителем услуг в рамках Договора.

1.2. Параметры качества и соответствующие гарантии на предоставляемые Исполнителем Услуги, а также порядок расчета компенсаций, выплачиваемых Исполнителем Заказчику при нарушении Договора и данного Соглашения.

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.

Комплексное сервисное обслуживание - комплекс работ (плановые и внеплановые), направленный на содержание в надлежащем виде объектов, технологического и другого оборудования, а также их своевременное техническое обслуживание, обеспечение исправности и работоспособности систем и оборудования для обеспечения безопасной эксплуатации Объектов и требуемого уровня сервиса по обслуживанию клиентов и производственной деятельности персонала Объектов.

SLA - соглашение об уровне сервиса.

АЗК/АЗС/АГНКС – автозаправочный комплекс (станция), автомобильная газонаполнительная компрессорная станция Заказчика.

ЕКДС - Единая Круглосуточная Диспетчерская Служба Заказчика. Круглосуточная диспетчерская служба предназначена для управления, маршрутизации и эскалации, а также передачи Исполнителю запросов, поступающих со стороны уполномоченных сотрудников Заказчика.

Объект – АЗК/АЗС/АГНКС Заказчика, на которые распространяется действие договора об оказании услуг.

Заявка (Запрос) – содержащая информацию о характере возникновения обращения сотрудника Заказчика в ЕКДС, которая после передачи Исполнителю является основанием для оказания услуг Заказчику.

Исправное состояние – состояние Объекта, при котором он соответствует всем требованиям нормативно-технической и (или) конструкторской (проектной) документации.

Отказ – событие, заключающееся в нарушении работоспособного состояния оборудования.

Сбой – самоустраняющийся отказ или однократный отказ, устраняемый незначительным вмешательством эксплуатирующего персонала (оператора АЗК/АЗС/АГНКС).

Повреждение – событие, заключающееся в нарушении исправного состояния объекта, в том числе и при сохранении его работоспособности.

Работоспособное состояние – состояние, характеризуемое способностью оборудования Объекта выполнять заданные функции;

Нормативные сервисные часы – время суток и дни недели, когда производится оказание услуги Исполнителем.

Сервисный лист – документ, оформляемый Исполнителем по итогам оказания каждой Услуги, содержащий информацию о наименовании и типе обслуженного оборудования, заявленной неисправности, повреждении, использованных материалов и запасных частей, перечне, объеме и типе оказанных Услуг, времени, потраченном специалистами Исполнителя на устранение заявленной неисправности или повреждения. Сотрудник Заказчика подтверждает сервисный лист подписью и штампом (печатью) Объекта.

Чек – лист – документ, оформляемый Заказчиком при оказании услуг ТО и ППР, содержащий перечень, этапы и объем выполненных Исполнителем работ, а также рекомендации Исполнителя по дальнейшей эксплуатации обслуживаемого оборудования.

Сотрудник Заказчика – любой сотрудник Заказчика, состоящий в штате Заказчика, работающий на АЗК/АЗС/АГНКС, либо находящийся в договорных отношениях с Заказчиком, участвующий в эксплуатации Объектов Заказчика.

Техническое обслуживание (ТО) – комплекс плановых операций или операция по поддержанию работоспособности оборудования (изделия) при использовании по назначению, ожидании, хранении и транспортировании, выполняемое с периодичностью. Объем, состав и сроки проведения данных работ определяются Техническими заданиями Заказчика, годовым и ежемесячном планом-графиком с разбивкой по каждому Объекту.

ТО и Р - техническое обслуживание и ремонт. Плановые и внеплановые работы, по сложности работ по обслуживанию АЗК/АЗС/АГНКС, направленные на поддержание технологического оборудования, инженерных сетей, зданий и сооружений АЗК/АЗС/АГНКС в исправном состоянии.

Плановые работы – работы, проведение которых осуществляется в соответствии с требованиями нормативно-технической документации. Объем, состав и сроки проведения данных работ определяются планом-графиком технического обслуживания и планово-предупредительного ремонта (ТО и ППР), планами-графиками по зачистке и поверке резервуаров, проведения электроиспытаний, графиками вывоза отходов, проведения санитарно-эпидемиологических мероприятий и т.п.

ППР – планово-предупредительные ремонты.

Внеплановые работы – непредвиденные работы, обусловленные повреждениями и отказами оборудования, стихийными бедствиями, неквалифицированными или преднамеренными действиями персонала и клиентов АЗК/АЗС/АГНКС.

**УП Заказчика -** уполномоченный представитель Заказчика. Сотрудник Заказчика, который является полномочным представителем Заказчика при взаимодействии с Исполнителем в рамках исполнения задач по настоящему Соглашению.

**УЭ** – Управление эксплуатации Заказчика.

**Устранение неисправности оборудования** – ремонт или замена неисправного оборудования или блоков с целью восстановления его работоспособности.

1. ОБЩИЙ ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ЗАКАЗЧИКА И ИСПОЛНИТЕЛЯ.

3.1. Исполнитель назначает со своей стороны Руководителя, ответственного за оказание услуг,

контроль и управление персоналом Исполнителя, взаимодействие с Заказчиком при решении организационных и технических вопросов, связанных с оказанием услуг. Заказчик назначает со своей стороны Уполномоченного представителя, ответственного за решение организационных и технических вопросов, связанных с оказанием услуг по Договору. Стороны официально уведомляют друг друга о произведенных назначениях (изменениях) уполномоченных представителей.

3.2. Взаимодействие Заказчика и Исполнителя осуществляется посредством ЕКДС, через которую сотрудники Заказчика направляют заявки в соответствии с условиями настоящего Соглашения.

3.3. Для осуществления услуг на Объектах Заказчика Исполнитель обязан предоставить список оперативно-ремонтного персонала, выполняющего работы по оказанию услуг сервиса, а также подтверждение о необходимой и достаточной подготовке данных сотрудников (допуски по электробезопасности, документы о прохождении обучения правилам ОТ и ПБ, сертификаты о прохождении обучения сервисных специалистов). Для идентификации принадлежности обслуживающего персонала к организации Исполнителя, Исполнитель обязан организовать выдачу своему персоналу удостоверений, по образцу, согласованному с Заказчиком. Для осуществления услуг на Объектах Заказчика Исполнитель обязан предоставить Заказчику список транспортных средств и их регистрационных знаков.

3.4. При прибытии на Объект сотрудников Исполнителя, управляющий, заместитель управляющего либо лицо, их замещающее, перед допуском к проведению работ по техническому обслуживанию или ремонту, проверяет наличие удостоверений, сверяет их с утвержденным списком, визуально оценивает внешнее состояние прибывших сотрудников. В случае обнаружения признаков, которые могут повлиять на качество и безопасность выполнения работ, Сотрудник Заказчика вправе не допустить сотрудника (ов) Исполнителя к работе на Объекте, сообщив о причинах отстранения в ЕКДС, в УЭ Заказчика и начальнику территориального участка.

3.5. Взаимодействие между Заказчиком и Исполнителем включает в себя:

3.5.1. При выполнении плановых работ:

- составление Исполнителем годового и месячных планов-графиков проведения ТО и ППР по каждому ТЗ и согласование их с Заказчиком;

- представление Исполнителем Заказчику графиков вывоза отходов, проведения санитарно-эпидемиологических мероприятий и других плановых работ;

- оформление наряд - допусков на выполнение работ повышенной опасности;

- выполнение Исполнителем работ по ТО и ППР объектов в соответствии с требованиями настоящего Договора, приложений к нему и утвержденными графиками ТО и ППР. При этом работа по ТО и ППР объектов (оборудования) оформляется сервисным листом с указанием ТЗ, по которым проведены регламентные работы. Форма сервисного листа приведена в Приложении №2 к настоящему соглашению;

- составление и ведение Исполнителем требуемой документации на выполненные работы – оформление актов, заполнение паспортов на оборудование, внесение записей в соответствующие журналы на Объекте;

- своевременная приемка работ на Объекте сотрудником Заказчика от сотрудника Исполнителя;

- ведение журнала учета ремонта оборудования сотрудниками Заказчика и предоставление его Исполнителю для оформления. После приемки работ представитель Исполнителя делает запись о произведенном техническом обслуживании и перечне конкретно выполненных работ по каждому виду оборудования (подсистеме Объекта) в журнале учета ремонта оборудования. Представитель Заказчика проверяет правильность внесенных данных и ставит подпись в графе приемки работ;

- осуществление контроля УП Заказчика (управляющий, заместитель управляющего либо лицо, их замещающее) качества, объемов и своевременности проводимых Исполнителем работ на Объектах. Качество и объемы работ по ТО и ППР должны быть подтверждены вторыми экземплярами сервисных листов, подписанными соответствующими управляющими, заместителями управляющих либо лицами, их замещающими, заверенные печатью Объекта, на которых производились работы;

- предоставление Исполнителем УП Заказчика документов, подтверждающих выполнение работ за отчетный период, а также по запросу - других дополнительных материалов в рамках Договора;

- осуществление анализа Заказчиком соблюдения Исполнителем условий Соглашения об уровне сервиса в отчетном периоде, расчет штрафов в случае нарушения уровня сервиса.

- проведение плановых работ должно быть организовано в соответствии со сроками, указанными в планах-графиках. Если в установленные сроки плановые работы не были проведены, представитель Заказчика направляет заявку в ЕКДС на проведение просроченных работ.

3.5.2. При выполнении внеплановых работ по обращениям (запросам) Заказчика:

- подачу заявок по проблемным вопросам сотрудниками Заказчика в ЕКДС;

- ведение журнала учета заявок сотрудниками Заказчика (регистрация, учет нормативных сервисных часов оказания услуги, установленных настоящим Соглашением, отметка о выполнении и т.д.) Форма журнала определена Приложением № 1 к настоящему соглашению;

- обязательную регистрацию Исполнителем заявок, поступивших от ЕКДС;

- оформление наряд - допусков на выполнение работ повышенной опасности;

- выполнение Заявок Исполнителем в соответствии с требованиями Договора и приложений к нему;

- передачу сотрудником Заказчика информации в ЕКДС о выполнении заявки;

- своевременная приемка работ сотрудником Заказчика на Объекте от сотрудника Исполнителя;

- анализ Заказчиком соблюдения Исполнителем условий об уровне сервиса в соответствии с настоящим Соглашением в отчетном периоде, расчет штрафов в случае нарушения уровня сервиса.

1. ПОРЯДОК ПОДАЧИ И РЕГИСТРАЦИИ ЗАЯВОК НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ В ЕКДС.
   1. Прием заявок в ЕКДС от Заказчика осуществляется посредством телефонной связи или по электронной почте.

Запрос должен содержать информацию, необходимую для регистрации и обработки заявки:

- номер обслуживаемого Объекта, на котором возникла проблема;

- Ф.И.О. инициатора заявки;

- номер телефона и/или адрес электронной почты, по которым можно связаться с инициатором заявки;

- содержание обращения с указанием признаков инцидента (сбоя, повреждения, отказа), типа оборудования и/или названия подсистемы Объекта;

- критичность возникшей проблемы для функционирования Объекта (устанавливается инициатором заявки согласно п. 6 настоящего Соглашения).

* 1. Инициатор заявки обязан зафиксировать факт подачи заявки в журнале учета заявок после ее регистрации в ЕКДС.

1. РЕГИСТРАЦИЯ ЗАЯВОК И ВЫПОЛНЕНИЕ УСЛУГ ЕКДС.

5.1. При поступлении заявки сотрудник ЕКДС обязан:

- занести информацию о заявке и ее критичности и категории в систему учета регистрации заявок;

- присвоить заявке уникальный идентификатор (регистрационный номер);

- сообщить инициатору номер заявки в системе учета, дату и время регистрации, а также ориентировочное время окончания работ на основании критичности запроса и уровня обслуживания;

- передать заявку с обязательным указанием критичности, установленной ее инициатором Исполнителю в соответствии с утвержденной Сторонами таблицей маршрутизации запросов;

- зафиксировать факт передачи заявки непосредственному Исполнителю (ответственным за выполнение) в системе учета заявок с указанием лица, принявшего информацию по Запросу, времени и даты передачи;

- при отсутствии непосредственного Исполнителя эскалировать заявку по утвержденной Сторонами схеме.

5.2. При недостаточности и/или неточности регистрационной информации сотрудник ЕКДС имеют право посредством телефонной связи (система on-line) обратиться к Инициатору заявки за дополнительной информацией.

1. ТИПЫ ЗАПРОСОВ И ИХ КРИТИЧНОСТЬ.
   1. Все запросы, подаваемые в ЕКДС, классифицируются по критичности (важности) запроса в соответствии с Таблицей №1.
   2. Классификацию запроса осуществляет сотрудник Заказчика на основании настоящего Соглашения и более детальной инструкции, составленной и утвержденной Заказчиком.

Таблица №1

|  |  |
| --- | --- |
| **Критичность запроса** | **Критерий** |
| Критическая | Угроза пожара, взрыва, загрязнения окружающей среды, все отказы (повреждения), приводящие к возникновению непосредственной угрозы жизни или здоровья людей, причинения прямого вреда их имуществу, возникновения ЧС, возникновения прямого материального ущерба Заказчика. Отключение электроэнергии. Выход из строя всей АЗС. Выход из строя ОРТ (платежный терминал самообслуживания) полностью. Неисправности, в следствие которых невозможна реализация вида топлива или сопутствующих товаров, а также не возможно обслуживание клиентов по какому-либо виду оплаты. Попадание или угроза попадания воды в топливный резервуар. Невозможность слива топлива из АЦ, течь топлива. Выход из строя информационной стелы и т.п. |
| Серьезная | Все отказы (повреждения), в результате действия которых возникают серьезные экономические потери и негативное восприятие Объекта клиентом: выход из строя ТРК (полностью все пистолеты), выход из строя одного из ОРТ (при наличии двух и более), выход из строя автоматической мойки, отключение кассового оборудования на одном рабочем месте, отключение холодильного оборудования, прорыв канализации, прорыв водопровода, отключение фриза навеса, освещения площадки ТРК и т.п. Неисправности, в следствие которых время обслуживания клиентов на данном Объекте увеличивается более чем на 30%. |
| Существенная | Все отказы (повреждения), в результате действия которых клиентам не предоставляется декларированная услуга (поломка подкачки шин, не работает пистолет на ТРК, отсутствие воды в отведенном месте, не работает туалет, выход из строя оборудования кафе, не работает пылесос, не работает шкаф «вода», выход из строя автоматических дверей, поломка замков и механизмов входных дверей в здание АЗС, в зимнее время не работает система отопления, в летнее - система кондиционирования, протечки кровель в местах расположения ТРК, ГРЩ, иных РЩ и т.п.), создается невозможность распознаваемости Объекта и навигационных указателей на нем, негативное восприятие Объекта клиентом. Возникновение засоров в клиентских туалетах, поломка кранов, смесителей, унитазов в них. Аварийная откачка ливневых вод. Отогрев и размораживание трубопроводов. Ремонт торгового оборудования в торговом зале, устранение неисправности водонагревателей, раковин. |
| Запрос на обслуживание | Запрос дополнительных работ к мероприятиям, проводимых по планам (планам-графикам) с установленной периодичностью (диагностика и градуировка резервуаров, проведение электроиспытаний, поверка средств измерений, вывоз отходов и т.п.), а также работы, связанные с устранением течи кровли, операторских или навеса ТРК. Необходимость ремонта флагштока, насосных станций, гидроаккумуляторов, пробоотборников. |
| Минимальная | Незначительные повреждения оборудования, не влияющие на работоспособность и качество обслуживания клиентов (перегорела лампочка, поломка стеллажа в складском помещении, незначительные технические проблемы в помещениях для персонала и т.п.), а также добавление, изменение или удаление имеющегося оборудования и имеющихся услуг. Ремонт дорожных знаков, отбойников, заборов или ограждений, пожарных щитов, ящиков, сцепок, баков ТБО. Чистка ливнестоков, ремонт лотков ливнестоков, замена решеток ливневой канализации. Замена столбов освещения. Ремонт островков ТРК. Установка ограждений. Ремонт или замена малых форм. Покраска оборудования. |
| Проведение ТО и ППР | Информация, подаваемая сотрудниками Заказчика, о проведении плановых работ на любых подсистемах Объекта, связанных с приостановкой деятельности. Проведение ППР должно быть организовано в соответствии со сроками, указанными в планах-графиках и сотрудники Объекта не обязаны подавать заявки на данный вид работ. Если в установленный срок работы по ТО и ППР не были проведены, то специалисты Заказчика подают заявку на проведение данных работ, данная заявка автоматически назначается как просроченная и по ней начисляются штрафные санкции. |

1. ВЫПОЛНЕНИЕ ЗАЯВОК.
   1. При некорректном установлении критичности заявки после прибытия Сотрудника Исполнителя и оценки (ознакомления) им возникшей проблемы и срочности ее выполнения инициатор обращения (управляющий, заместитель управляющего или лицо их замещающее) в его присутствии изменяет критичность запроса, предварительно согласовав изменение с УП Заказчика (специалист УЭ, начальник участка). При этом ранее открытая заявка закрывается оформленным сервисным листом, звонком в ЕКДС и открывается другая заявка с измененной критичностью.
   2. Нормативное время выполнения заявок может быть увеличено по письменному согласованию с УП Заказчика при наличии объективных обстоятельств, препятствующих исполнению заявки, с обязательным уведомлением инициатора заявки.
   3. При наличии объективных причин и по согласованию с Заказчиком Исполнитель имеет право перенести срок выполнения работ по ТО и ППР. В процессе выполнения заявки Исполнитель обязан сообщать в ЕКДС статус выполнения работ.
   4. Заказчику должна быть предоставлена возможность получения из ЕКДС информации о статусе выполнения работ по заявке и формирования необходимых отчетов по заданным критериям (дате, статусу заявок, по объектам, простоям и т.д.).
2. ЗАКРЫТИЕ ЗАЯВОК.

8.1. После выполнения работ сотрудник Исполнителя заполняет Сервисный лист (Приложение №2), в котором указывает обнаруженные неисправности, перечень выполненных работ, израсходованные материалы и запасные части, а также возможные причины выхода из строя оборудования с соответствующими рекомендациями.

8.2. Сервисный лист подписывается уполномоченным представителем Заказчика, а именно управляющим, заместителем управляющего либо лицом, их замещающим, с расшифровкой ФИО, должности и даты и фактического времени начала и окончания производства работ. В обязательном порядке на Сервисный лист устанавливается печать Объекта.

8.3. В случае невозможности, по каким - либо причинам полностью провести ремонтные

мероприятия по Заявке, в Сервисном листе (Приложение №2) указываются расходные материалы и работы, выполненные на момент убытия специалиста Исполнителя с Объекта. Сервисный лист закрывается с отметкой, что Заявка не закрыта.

8.4. Сервисный лист, подтверждающий факт выполнения работ на Объекте, оформляется в 3-х экземплярах. Первый экземпляр Сервисного листа остается на Объекте, второй экземпляр забирает с собой Исполнитель, третий передается УП Заказчика. Не правильно оформленный Сервисный лист (Приложение №2) - это отсутствие номера Сервисного листа, даты и времени оказания услуг, наименования оказанной услуги и объема выполненной работы, номера ТЗ, перечня использованных материалов и запасных частей (при их использовании), отсутствие подписей, печати Объекта, к учету и оплате не принимается до устранения Исполнителем ошибок в оформлении либо переоформлении Сервисного листа.

8.5. Сотрудник Заказчика обязан осуществить приемку выполненных работ. Факт выполнения работ фиксируется в совокупности, одновременно следующими действиями:

- датой, временем, подписью сотрудника Заказчика в сервисном листе с указанием наличия или отсутствия замечаний к работам, печатью (штампом) Объекта;

- телефонным звонком в ЕКДС в присутствии представителей Исполнителя;

- отметкой в журнале учета поданных заявок (сотрудник Заказчика), отметкой в журнале учета ремонта оборудования (сотрудник Исполнителя).

1. ОБОРОТНЫЙ СКЛАД ИСПОЛНИТЕЛЯ.

9.1. В соответствии с требованиями пункта 2.1.4. Исполнитель поддерживает оборотный склад с запасом инструментов, материалов, запасных частей и иного оборудования в количестве достаточным для осуществления бесперебойной работы Объектов и необходимого поддержания согласованного уровня сервиса.

9.2. При выполнении Исполнителем заявок, связанных с необходимостью замены узлов, агрегатов, комплектующих и т.д., по причине невозможности их ремонта и приведения в работоспособное состояние на Объекте, Исполнитель взамен демонтированных узлов устанавливает подменные оригинальные со своего оборотного склада, в сроки, соответствующие уровню критичности заявки. После замены, на демонтированные узлы и агрегаты Исполнителем составляется дефектную ведомость, и далее в течение 3-х недель с момента их демонтажа восстанавливаются Исполнителем в стационарных условиях для дальнейшего подменного фонда и использования при производстве работ на объектах Заказчика. По запросу Заказчика Исполнитель обязан предоставлять информацию о количестве восстановленных запасных частей и агрегатов, хранящихся у Исполнителя на оборотном складе.

1. ПРОВЕДЕНИЕ РАБОТ ПО ТО И ППР.
   1. Плановые работы по ТО и ППР проводятся в соответствии с годовым планом – графиком, согласованным с Заказчиком. План – график выполнения работ на текущий год составляется Исполнителем в 10-ти дневный срок после подписания настоящего договора, а далее ежегодно до 15 августа текущего года на следующий год и предоставляется Заказчику для согласования. Заказчик до 15 сентября текущего года подписывает план – график, или при наличии замечаний и дополнений письменно сообщает их Исполнителю. До 25 сентября текущего года план – график подписывается Сторонами с учетом замечаний Заказчика.
   2. Согласно годовому плану-графику ежемесячно, до 20 числа текущего месяца Исполнителем составляется план-график на следующий месяц. Заказчик подписывает план – график, или при наличии замечаний и дополнений письменно сообщает их Исполнителю. До 25 числа текущего месяца план – график на следующий месяц подписывается Сторонами с учетом замечаний Заказчика.
   3. Для проведения работ, связанных с остановкой технологического оборудования системы реализации нефтепродуктов, Исполнитель обязан направить Заказчику уведомление о проведении работ не позднее, чем за 3 суток до проведения работ с указанием даты и времени начала и планируемого времени завершения данных работ, ФИО работника (-ов) Исполнителя, прибывающего (-их) для оказания услуг (работ).
   4. Время выполнения работ письменно согласованных с Заказчиком не считается временем простоя. Допускается превышение времени фактического простоя оборудования Объекта от установленного - не более 10%. Работы по ТО и ППР принимаются в светлое время суток управляющим, заместителем управляющего либо лицом, их замещающим.
   5. Исполнитель обязан делать записи и в соответствующих формулярах, журналах и другой технической документации о проведенных работах, а также заполнять Сервисный лист по окончанию выполнения работ.
   6. Правом подписания Сервисного листа на выполненные работы по ТО и ППР обладает управляющий, заместитель управляющего либо лицо, их замещающее.

10.7. Исполнитель в 10-ти дневный срок после подписания настоящего договора обязан разработать и предоставить на согласование и утверждение Заказчику образцы «чек - листов» по каждому ТЗ, в рамках которого предусмотрены периодические регламентные работы (ТО и ППР).

10.8. При приемке выполненных периодических регламентных работ (ТО и ППР), управляющим, заместителем управляющего либо лицом, их замещающим, заполняется «чек - лист», в котором, по мере их выполнения, отмечается каждый этап регламентных работ. По результату приемки работ, «чек - листы» подписываются Заказчиком и Исполнителем. Данный «чек - лист» является обязательным приложением к Сервисному листу, в случае его отсутствия регламентные работы (ТО и ППР) считаются невыполненными, а Сервисный лист – недействительным.

1. УРОВЕНЬ ОБСЛУЖИВАНИЯ.
   1. Нормативное время выполнения запроса– время гарантированного восстановления до работоспособного или исправного состояния. Нормативное время выполнения запроса распространяется (действует) только в период нормативных сервисных часов оказания услуги. Начало исчисления нормативного времени выполнения запроса определяется с момента регистрации запроса в ЕКДС. Сроки нормативного времени выполнения запроса устанавливаются и определяются Сторонами согласно настоящему Соглашению.
   2. Время фактического выполнения одной Заявки – фактический период времени, от момента регистрации заявки в ЕКДС до полного выполнения услуг по заявке. Закрытие заявки в ЕКДС осуществляется с указанием фактического время выполнения работ, зафиксированного в сервисном листе.
   3. Нормативные сервисные часы оказания услуги – определяется как время суток и дни недели, когда должна оказываться Услуга, и устанавливаются Сторонами согласно настоящему Соглашению.

11.4. Устанавливается три уровня обслуживания, описание которых приведены в Таблице №2. Каждому Объекту Заказчика назначается уровень обслуживания в зависимости от степени влияния функционирования Объекта на бизнес Заказчика. Уровни обслуживания Объектов Заказчика, передаваемых на обслуживание, приведены в Перечне обслуживаемых объектов (Приложение №3 к Договору).

Таблица №2

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование параметра** | **Уровни обслуживания** | | |
| **SL 1** | **SL 2** | **SL 3** |
| Запрос с приоритетом «Критический» | Нормативное время выполнения – 3 часа.  Нормативные сервисные часы – круглосуточно, пн.-вс. | Нормативное время выполнения – 5 часов.  Нормативные сервисные часы – круглосуточно, пн.-вс. | Нормативное время выполнения – 8 часов.  Нормативные сервисные часы – круглосуточно, пн.-вс. |
| Запрос с приоритетом «Серьезный» | Нормативное время выполнения – 5 часов.  Нормативные сервисные часы – круглосуточно, пн.-вс. | Нормативное время выполнения – 7 часов.  Нормативные сервисные часы – круглосуточно, пн.-вс. | Нормативное время выполнения – 10 часов.  Нормативные сервисные часы – круглосуточно, пн.-вс. |
| Запрос с приоритетом «Существенный» | Нормативное время выполнения – 7 часов.  Нормативные сервисные часы – c 6.00 до 22.00, пн.-вс. | Нормативное время выполнения – 9 часов.  Нормативные сервисные часы – c 6.00 до 22.00, пн.-вс. | Нормативное время выполнения – 12 часов.  Нормативные сервисные часы – c 6.00 до 22.00, пн.-вс. |
| «Запрос на обслуживание» | Нормативное время выполнения – 72 часа; Нормативные сервисные часы – круглосуточно, пн.-пт. | Нормативное время выполнения – 72 часа; Нормативные сервисные часы – круглосуточно, пн.-пт. | Нормативное время выполнения – 72 часа; Нормативные сервисные часы – круглосуточно, пн.-пт. |
| Запрос с приоритетом «Минимальный» | Нормативное время выполнения – по согласованию с Заказчиком, но не более 120 часов;  Нормативные сервисные часы – с 6.00 до 18.00, пн.-пт. | Нормативное время выполнения – по согласованию с Заказчиком, но не более 120 часов;  Нормативные сервисные часы – с 6.00 до 18.00, пн.-пт. | Нормативное время выполнения – по согласованию с Заказчиком, но не более 120 часов;  Нормативные сервисные часы – с 6.00 до 18.00, пн.-пт. |
| Проведение ТО  и ППР | Нормативное время выполнения – по плану – графику.  Нормативные сервисные часы – с 6.00 до 18.00, пн.-пт.  Нормативные сервисные часы могут быть пересмотрены сторонами в зависимости от времени года | Нормативное время выполнения – по плану – графику.  Нормативные сервисные часы – с 6.00 до 18.00, пн.-пт.  Нормативные сервисные часы могут быть пересмотрены сторонами в зависимости от времени года | Нормативное время выполнения – по плану – графику.  Нормативные сервисные часы – с 6.00 до 18.00, пн.-пт.  Нормативные сервисные часы могут быть пересмотрены сторонами в зависимости от времени года |

11.5. Для определения превышения нормативного времени выполнения заявки, учитывается и суммируется только время фактического выполнения одной заявки в период нормативных сервисных часов оказания услуг.

11.6. В случае возникновения каких-либо обстоятельств, вызывающих увеличение установленного в настоящем Соглашении нормативного времени выполнения услуг и заявок, Исполнитель обязуется немедленно известить об этом УП Заказчика для согласования времени предоставления Услуг.

1. КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ.
   1. Контроль качества осуществляет УП Заказчика. Все замечания и возражения к Исполнителю письменно направляются от УП Заказчика.
   2. Замечания и возражения УП Заказчика должны быть рассмотрены и устранены Исполнителем в течение 7 (Семи) рабочих дней.
   3. Заказчик должен еженедельно формировать отчеты по обращениям и передавать Исполнителю и Руководителю Исполнителя.
2. ОТЧЕТ ОБ ОКАЗАННЫХ УСЛУГАХ.
   1. Отчет об оказании Услуг, включающий информацию по основным контролируемым параметрам, определяющим уровень обслуживания, а также по дополнительным параметрам, согласованным с Заказчиком (для аналитических отчетов) составляется Исполнителем и ежемесячно не позднее 5-го числа месяца следующего за отчетным предоставляется Заказчику. Расчет параметров производится на основании данных сервисных листов. Примерная форма отчета об оказании услуг приведена в Приложении №3 к настоящему Соглашению. Форма отчета может быть пересмотрена Заказчиком в любой момент времени и утверждена дополнительным соглашением к настоящему Договору.
   2. УП Заказчика проверяет правильность и достоверность представленных отчетов на основании данных ЕКДС, сервисных листов, журналов учета ремонта оборудования и учета заявок.
3. **ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.**
   1. Дополнительно по требованию Заказчика Исполнитель предоставляет Акты о техническом состоянии, дефектные ведомости и технические заключения о причинах возникновения повреждений, дефектов и неисправностей, сметы (калькуляции) стоимости выполненных работ.
   2. На регулярной основе, но не реже 1-го раза в квартал, УП Заказчика и Исполнитель обсуждают фактически достигнутый уровень сервиса и, при необходимости, определяют порядок действий по его улучшению. Рассматриваются факты невыполнения достигнутых договоренностей (зафиксированных в Соглашении) и определяются способы их недопущения в дальнейшем.
   3. Все намеченные мероприятия по улучшению сервиса фиксируются и оформляются в виде протокола совещания. Ход их выполнения в обязательном порядке рассматривается на следующем совещании.

|  |  |
| --- | --- |
| **от Заказчика**  **ООО «Мелстон-Сервис»**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **от Исполнителя**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 1**

к Соглашению об уровне сервиса

Договора № \_\_\_\_ от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_201\_ г.

**Журнал регистрации заявок на Объекте.**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Дата подачи заявки | Время подачи заявки | Содержание заявки | Регистрационный номер заявки | Наименование сервисной организации | Нормативное время выполнения |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Ф.И.О.  Инициатора заявки | Дата выполнения заявки | Время выполнения заявки | № сервисного акта | Подпись Заказчика | Подпись Исполнителя |
| 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 2**

к Соглашению об уровне сервиса

Договора № \_\_\_\_ от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_201\_ г.

**Сервисный лист № \_\_\_**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Номер и адрес объекта: | | | | | | Заказчик: | | | | | | | | Наименование оборудования: | | | | |
|  | | | | | |  | | | | | | | |  | | | | |
| Дата и время вызова: «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_ г. \_\_\_\_\_ час. \_\_\_\_ мин. | | | | | | | | | | | | | | | | Номер заявки: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | |
| Причина выезда: | | 🞏Вызов Заказчика | | | | | | | | | | 🞏Профилактические работы | | | | | | |
| Критичность запроса: | | | | | | | | | | | | № ТЗ: | | | | | | |
| 1 | Критическая | | | | 4 | | Минимальная | | | | |  | | | | | | |
| 2 | Серьезная | | | | 5 | | Запрос на обслуживание | | | | |  | | | | | | |
| 3 | Существенная | | | | 6 | | Проведение ТО и ППР | | | | |  | | | | | | |
| Причина обращения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Наименование Исполнителя: | | | |  | | | | | | | | | | | | | | |
| ФИО исполнителей | | | | | | | | Начало работ | | | | | | | Окончание работ | | | |
| Дата | | Время | | | | | Дата | | | Время |
|  | | | | | | | |  | |  | | | | |  | | |  |
|  | | | | | | | |  | |  | | | | |  | | |  |
| Гос. номер а/м: | | | | | | | | | Показания спидометра: | | | | | | | | | |
| Результат диагностики: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Выполненные работы: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Заменяемые блоки, имеющие заводской номер | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Наименование | | | Снят зав. № | | | | | | Установлен зав. № | | | | | | | | Место установки | |
|  | | |  | | | | | |  | | | | | | | |  | |
| Используемые узлы, детали и материалы | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Наименование | | | | | | | | | | | Ед. изм. | | Количество | | | | Место установки | |
|  | | | | | | | | | | |  | |  | | | |  | |
|  | | | | | | | | | | |  | |  | | | |  | |
|  | | | | | | | | | | |  | |  | | | |  | |
| Результат работ: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Дата и время восстановления работоспособности оборудования:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 🞏 Изменение статуса критичности | | | | | | | | | 🞏 Присвоение нового номера заявки | | | | | | | | | |
| Рекомендации исполнителя:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Комментарий УП Заказчика: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Заявка закрыта/не закрыта

ненужное зачеркнуть

Исполнитель: УП Заказчика:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_ г. «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

**м.п** **м.п**

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 3**

к Соглашению об уровне сервиса

Договора № \_\_\_\_ от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_201\_ г.

