

Положення про виконання сервісних робіт

1. ГАЛУЗЬ ЗАСТОСУВАННЯ. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Дані умови застосовуються при виконанні сервісних робіт обладнання, його вузлів та агрегатів. Під терміном «сервісні роботи» в подальшому будемо розуміти наступні види робіт: модернізацію обладнання, різного роду налагоджувальні та ремонтні роботи під час гарантійного строку і в післягарантійний період, а також діагностику і технічне обслуговування. Ці роботи можуть виконуватися на підприємстві Замовника або Виконавця.

До сервісних робіт в розумінні цього документу не відносяться роботи з розробки, освоєння та впровадження нових технологій на виробництві Замовника.

Положення про виконання сервісних робіт (далі – Положення) доступне для ознайомлення на офіційному сайті ГК ICK GROUP www.ick.ua.

Права та обов'язки ГК ICK GROUP і Замовника (далі – Сторони), передбачені цим Положенням, виникають з договору та/або рахунку укладеного між Сторонами.

Положення розроблено відповідно до вимог чинного законодавства з метою регулювання виконання сервісних робіт фахівцями ГК ICK GROUP.

Шляхом підписання договору та/або оплатою рахунку для виконання сервісних робіт Замовник підтверджує, що він ознайомлений і погоджується з умовами цього Положення та зобов'язується їх виконувати.

2. ТЕРМІНОЛОГІЯ

Обладнання, устаткування – сукупний термін, який включає в себе усі види технологічних агрегатів, механізмів, верстатів, машин і інших об'єктів, що беруть участь у процесі виробництва шляхом виконання тих або інших технологічних функцій (операцій).

Діагностика – це комплекс послуг, під час надання яких визначається та документується фактичний стан обладнання, встановлюються і фіксуються фактичні відхилення параметрів обладнання від заданих виробником та визначаються необхідні заходи для відновлення початкового стану. Діагностика визначає причини поломок і відмов у роботі механізмів, вузлів та агрегатів обладнання, а також причини виготовлення бракованої продукції. Діагностика є одним з елементів процесу технічного обслуговування обладнання.

Технічне обслуговування – це комплекс профілактичних робіт для підтримання працездатності, справності і забезпечення подальшої безвідмовної експлуатації обладнання для виробництва продукції відповідної якості та заданої продуктивності.

Під **монтажем** обладнання слід розуміти сукупність заходів і робіт по встановленню його на фундамент в місці експлуатації і закріпленню окремих елементів у такому положенні, при якому обладнання буде відповідати нормам геометричної точності. Геометрична точність характеризується паралельністю або перпендикулярністю осей елементів обладнання, зміною положення рухомих елементів при їх переміщенні, осьовим і радіальним биттям валів.

Шефмонтаж обладнання – це спостереження та організаційно-технічне керівництво поставкою і монтажем при виконанні монтажних робіт фахівцями Замовника.

Пусконаладжувальні роботи включають в себе перевірку, налаштування і випробування спочатку в холостому, а пізніше в робочому режимах для забезпечення всіх робочих параметрів обладнання заданих заводом-виробником. На завершення пусконаладжувальних робіт проводиться обов'язковий інструктаж обслуговуючого персоналу, в якому відображаються правильні методи експлуатації обладнання, особливості техніки безпеки, основні поняття про налаштування і настроювання всіх механізмів, вузлів та агрегатів.

Пусконаладжувальні роботи не включають підготовку операторів устаткування, написання програм для виготовлення (обробки) деталей, розробку технологічних карт і процесів, а також освоєння та впровадження нових технологій. Як правило, впровадження нових виробів у виробництво йде наступним етапом після завершення пусконаладжувальних робіт і відмінність освоєння нової технології полягає у підборі необхідних матеріалів, інструментів, оптимальних параметрів та режимів роботи технологічного обладнання для отримання продукції найвищої якості. Розробка нової технології, освоєння та впровадження нової продукції у виробництво є завданням технологічної служби Замовника.

Ремонт – це комплекс робіт по відновленню повної працездатності обладнання (вузла, агрегату, системи управління, тощо) в межах експлуатаційних показників, встановлених заводом-виробником.

Гарантійні роботи – це відновлення працездатності обладнання під час дії гарантійного терміну шляхом ремонту чи заміни дефектних вузлів або деталей, які вийшли з ладу з вини заводу-виробника.

Модернізація передбачає внесення технічних змін в конструкцію обладнання, які направлені на зміну його функціональності і/або продуктивності. Для успішної модернізації обладнання необхідно погоджувати можливість її реалізації з заводом-виробником.

Телесервіс – це дистанційна послуга, яка надається через телекомунікаційні мережі і направлена на встановлення причин втрати та відновлення працездатності систем управління і обладнання в цілому.

3. БЕЗПЕКА ТА УМОВИ РОБОТИ

Замовник зобов'язаний забезпечити безпечні умови роботи фахівцям Виконавця на території свого підприємства. Перед початком роботи представник Замовника зобов'язаний провести інструктаж з техніки безпеки фахівця, який прибув на підприємство для виконання службового завдання. Фахівці Виконавця зобов'язані дотримуватися та виконувати правила техніки безпеки, прийняті на підприємстві Замовника. Якщо фахівець не виконує вимог з безпеки під час виконання сервісних робіт, то Замовник має право відсторонити його від роботи і вимагати у Виконавця заміни.

Фахівець зобов'язаний негайно припинити виконання сервісних робіт, якщо Замовником не дотримано безпечних умов роботи та негайно повідомити свого безпосереднього керівника.

Замовник зобов'язаний забезпечити нормальні умови роботи під час перебування фахівця Виконавця на підприємстві. Під нормальними умовами мається на увазі:

- температура та вологість у виробничих приміщеннях повинна відповідати санітарним нормам;
- достатня ступінь освітлення в робочій зоні приміщення;
- наявність приміщень санітарно-побутового призначення;

Якщо умови праці на території Замовника не відповідають загальноприйнятим нормам, фахівець Виконавця має право відмовитись від виконання робіт.

Крім цього, Замовник повинен надати фахівцю Виконавця приміщення для перевдягання та зберігання особистих речей і робочого інструменту.

4. СТРОКИ ТА ТРИВАЛІСТЬ ВИКОНАННЯ РОБІТ

Виконавець організує виконання сервісних робіт на основі письмової заявки Замовника. Дата початку робіт визначається шляхом узгодження строків між Замовником та Виконавцем. До початку робіт Замовник повинен забезпечити все необхідне для проведення сервісних робіт.

Тривалість робіт є прогнозованою і визначається приблизно в кожному конкретному випадку на основі досвіду Виконавця. У разі необхідності, строки виконання робіт можуть бути продовжені. В окремих випадках, по мірі виявлення дефектних деталей може знадобитись декілька поїздок на підприємство Замовника.

5. РОБОЧИЙ ЧАС

Робочий час фахівця встановлюється відповідно до чинного законодавства України.

Початком відліку робочого часу вважається момент прибуття фахівця Виконавця на виробництво Замовника.

Закінченням роботи рахується час, коли фахівець Виконавця заповнив всі необхідні документи, здав виконану роботу відповідальному співробітнику Замовника, а представник Замовника її прийняв та підписав відповідні документи.

Облік робочого часу визначається тарифною політикою Виконавця, а контроль за його використанням відповідальним співробітником Замовника.

6. ТЕХНІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ З БОКУ ЗАМОВНИКА

До початку сервісних робіт Замовник зобов'язаний забезпечити технічну готовність, таким чином, щоб сервісні роботи змогли розпочатися відразу після приїзду фахівця Виконавця без зволікань і затримок. Для цього об'єм підготовчих робіт погоджується з Виконавцем у кожному випадку окремо.

Для виконання шефмонтажу і пусконаладжувальних робіт обладнання Замовник повинен забезпечити:

- облаштування фундаменту відповідно до вимог заводу-виробника;
- виконання інших будівельних робіт, наприклад, прокладання кабелів, трубопроводів;
- встановлення обладнання на фундамент на місце його майбутньої експлуатації;
- підведення та підключення електропостачання. Коливання напруги в електромережах не повинні перевищувати $\pm 5\%$;
- підведення та підключення стиснутого повітря без наявності вологи, масел та мінеральних включень;
- підключення системи аспірації та вентиляції;
- підключення системи подачі пари;
- необхідну кількість допоміжних робітників;
- оснащення обладнання необхідним інструментом;

- наявність достатньої кількості сировинних і витратних матеріалів для проведення випробувальних робіт. Втрати сировини і матеріалів при виконанні сервісних робіт є природними і відносяться на витрати Замовника;

- наявність доступу до мережі Internet з необхідною швидкістю потоку;

- пристрої необхідні для виконання сервісних робіт, такі як вантажопідйомні пристрої і т. д., а також предмети першої необхідності та необхідні матеріали, такі як зразки для тестових регулювань, інструменти, ущільнювачі, змащення.

Замовник повинен призначити відповідальних осіб для забезпечення проведення пусконаладжувальних робіт (головний механік, головний енергетик, керівник виробництва), а також виробничий персонал, який обслуговуватиме лінію (слюсар, електрик, працівник КВП).

7. ПОРЯДОК ВИКОНАННЯ РОБІТ

Сервісні роботи обладнання виконуються в декілька етапів.

Попередній етап. На даному етапі Замовник приймає рішення про необхідність виконання сервісних робіт обладнання з допомогою фахівців Виконавця і направляє письмову заявку в сервісну службу Виконавця. Крім цього, Замовник призначає відповідальну особу із числа своїх співробітників, яка забезпечує технічну готовність для виконання сервісних робіт до приїзду фахівця, організує сам процес їх виконання і прийом виконаних робіт.

Підготовчий етап. На цьому етапі відбувається уточнення завдання, визначаються конкретний фахівець Виконавця, відповідальний за виконання завдання, необхідні запчастини і комплектуючі зі сторони Замовника, вимірювальний інструмент, оснастка, мастильні матеріали та інше зі сторони Виконавця і строки поїздки.

Виконавчий етап починається з приїзду фахівців Виконавця на підприємство Замовника і включає в себе виконання сервісних робіт, їх здачу відповідальному співробітнику, складання звітних документів, їх підписання та від'їзд фахівця.

При неможливості Замовника виконати всі необхідні підготовчі заходи на протязі 3-х годин з моменту приїзду фахівців на підприємство Замовника, фахівці повинні повідомити про це своє керівництво для вирішення питання про подальше перебування чи від'їзд на інше підприємство. При цьому, Замовник зобов'язаний компенсувати витрати на відрядження та час простою фахівців Виконавця.

У випадку, якщо при приїзді фахівців Виконавця на підприємство Замовника буде виявлено, що обладнання не готове до виконання сервісних робіт чи з інших причин по вині Замовника неможливо виконати роботи, фахівці Виконавця складають акт про неможливість виконання робіт з переліком всіх причин і обставин. Даний акт складається у двох екземплярах і підписується співробітниками Виконавця та Замовника.

У випадку, якщо по приїзду фахівців Виконавця на підприємство Замовника буде виявлено, що обладнання частково не готове до виконання робіт чи з інших причин по вині Замовника можна виконати лише частину запланованих робіт, фахівці Виконавця виконують можливі роботи та по закінченню складають акт з переліком виконаних робіт та причин і обставин, у зв'язку з чим неможливо виконати всі роботи. Даний акт складається у 2-х екземплярах і підписується співробітниками Виконавця та Замовника.

У разі неможливості виконання сервісних робіт обладнання фахівцями Виконавця внаслідок відсутності організаційного та технічного забезпечення зі сторони Замовника, час простою фахівця рахується, як робочий час.

Під час роботи Замовник надає фахівцю Виконавця можливість користування мережами та комунікаційними засобами, необхідними для виконання робіт. Крім того, Замовник забезпечує всіма необхідними сировинними та витратними матеріалами для випробувань та налаштування обладнання в робочому режимі.

Якщо в процесі виконання сервісних робіт виявляються факти неправильної експлуатації обладнання, які привели до його поломки, фахівець повинен зафіксувати ці факти та поінформувати керівництво Замовника і Виконавця.

Заключний етап передбачає підписання представниками Виконавця і Замовника акту по виконаним роботам у випадку успішного завершення службового завдання або по причинам неможливості виконання завдання. В разі виявлення необхідності додаткових технічних заходів готуються обґрунтовані рекомендації для Замовника.

8. ВАРТІСТЬ РОБІТ

Вартість сервісних робіт обладнання, яке належить або знаходиться в користуванні Замовника, включає компенсацію витрат Виконавця, вартість запасних частин і вартість робіт фахівця.

Вартість сервісних робіт визначається діючими тарифами на момент їх виконання.

У разі неможливості виконання сервісних робіт по причині відсутності технічного забезпечення зі сторони Замовника або внаслідок інших причин час простою фахівця Виконавця оплачується як робочий час.

9. ПРИЙОМ ВИКОНАНИХ РОБІТ

В процесі виконання сервісних робіт оформляється відповідний акт виконання сервісних робіт, в якому зазначаються виконані роботи, а також, при необхідності, наводиться перелік рекомендованих до заміни запасних частин, необхідних для відновлення нормальної працездатності устаткування. Для повного завершення робіт може знадобитись один або декілька приїздів фахівця.

Після завершення сервісних робіт оформляється акт виконаних робіт/акт надання послуг, який підписують уповноважені представники Виконавця і Замовника.

Якщо Замовник на протязі 3-х робочих днів з дати отримання акту не підписав наданий Виконавцем акт виконаних робіт/акт надання послуг і не надав письмової обґрунтованої відмови у прийнятті сервісних робіт, роботи вважаються прийнятими без зауважень.

Після прийняття виконаних робіт Виконавець не несе відповідальності за виявлені пізніше недоліки, якщо Замовник не зафіксував їх у акті виконання сервісних робіт.

10. ВИКОНАННЯ ГАРАНТІЙНИХ УМОВ

Гарантія поширюється лише на обладнання, яке придбане Замовником у Виконавця, або безпосередньо на заводі-виробнику.

Гарантійний строк на обладнання встановлюється в інструкції з експлуатації та/або договорі поставки.

Гарантія не дійсна в наступних випадках:

- неналежного або некваліфікованого транспортування, зберігання, використання обладнання;
- неправильного монтажу та/або введення обладнання в експлуатацію Замовником або третіми особами;
- порушення правил експлуатації обладнання, зазначених в інструкції з експлуатації заводу - виробника;
- в результаті умисних або помилкових дій обслуговуючого персоналу при експлуатації обладнання;
- за наявності слідів стороннього втручання;
- в результаті самовільного внесення змін до конструкції обладнання;
- несправності, що виникли в результаті перевантаження інструменту і спричинили за собою вихід з ладу електродвигуна або інших вузлів і деталей. До безумовних ознак перевантаження виробу відносяться деформація або оплавлення деталей і кутів виробу, потемніння або обвуглювання ізоляції проводів електродвигуна під впливом високої температури.

Гарантія не поширюється на встановлене програмне забезпечення та нормально і швидкозношувані деталі, гумотехнічні вироби до яких відносяться:

- ріжучий інструмент, інструментальна оправка, цангові захвати тощо;
- ремені, щітки, гумові, тканинні та прогумовані деталі, ущільнювачі і інші гумотехнічні вироби;
- фреон, антифриз, мастила, гідравлічні та інші рідини;
- фільтри водяні, масляні, повітряні, картриджи фільтрів, тощо;
- деталі з текстоліту, пластмаси;
- електричні деталі (лампи, запобіжники, акумуляторні батареї і елементи живлення, контакти електромагнітних пускачів та реле і т. п.).

Дефектні вузли, агрегати або окремі деталі, замінені під час дії гарантійного строку, підлягають обов'язковому поверненню на завод-виробник для перевірки наявності гарантійного випадку, аналізу і виявлення причин його виникнення. Висновок заводу-виробника про наявність або відсутність гарантійного випадку є остаточним для Замовника і Виконавця.

Гарантія на обладнання не дає права на відшкодування будь-яких збитків або упущеної вигоди Замовника, які можуть виникати в результаті можливого простою під час дії гарантійного терміну.

Якщо фахівцем Виконавця було встановлено, що проблеми з обладнанням не підпадають під умови гарантійного обслуговування, Замовник зобов'язаний оплатити сервісні роботи згідно діючих тарифів на момент звернення, а також компенсувати витрати, пов'язані з виїздом фахівця на підприємство Замовника.

11. ТЕЛЕСЕРВІС

Виконання сервісних робіт дистанційно через телекомунікаційні мережі дає можливість локалізувати проблему і встановити причини втрати працездатності обладнання.

Для можливості виконання Виконавцем сервісних робіт дистанційно замовник зобов'язаний забезпечити наявність:

- персональний комп'ютер з встановленими на ньому програмами для роботи з контролером та панеллю оператора обладнання, а також програмою для дистанційного доступу;

- стабільне та якісне інтернет з'єднання;
- засоби зв'язку з обладнанням.

Під час сервісних робіт, які виконуються дистанційно, біля обладнання повинна знаходитися відповідальна особа Замовника, яка буде допомагати відновлювати працездатність обладнання та контролювати роботи, які проводить фахівець Виконавця.

Замовник несе повну відповідальність за захист свого або орендованого обладнання від шкідливого програмного забезпечення. Фахівці виконавця мають право не надавати/не розпочинати сервісні роботи, якщо обладнання має ознаки зараження шкідливим програмним забезпеченням.

Вартість дистанційно виконаних сервісних робіт оплачується згідно діючих тарифів на момент подання заявки.

12. ПРЕТЕНЗІЇ ЩОДО ВИКОНАННЯ РОБІТ

При наявності претензій щодо якості наданих сервісних послуг, Замовник оформляє мотивовану претензію. В результаті розгляду мотивованої претензії Сторони погоджують додаткові заходи для остаточного завершення сервісних робіт. У разі, якщо Сторони не змогли досягти взаємної згоди щодо якості виконаних сервісних робіт, претензії вирішуються відповідно до чинного законодавства України.

Виконавець не несе перед Замовником матеріальної або будь-якої іншої відповідальності за упущену вигоду, не отриманий прибуток або будь-які інші прямі чи непрямі збитки, пов'язані з простоем та не своєчасним запуском обладнання під час дії гарантійного терміну, так і в післягарантійний період.

13. ДОДАТКОВІ УМОВИ

У разі пошкодження або втрати інструменту, вимірювальних приладів, пристроїв та оснастки Виконавця на підприємстві Замовника не з вини фахівця Виконавця, Замовник зобов'язаний відшкодувати виниклі збитки. Збитки, що виникли в процесі природного зносу інструменту та оснастки, не беруться до уваги.

14. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

Дані загальні умови виконання сервісних робіт обладнання розроблені з метою узгодити та впорядкувати взаємовідносини між Замовником і Виконавцем в процесі експлуатації устаткування на виробництві, починаючи з моменту його придбання і до утилізації. Все інше, що виходить за рамки цього документа, визначається та регулюється договорами між Замовником та Виконавцем.