

Утвержден
Приказом ООО «КРИПТО-ПРО»
от «12» января 2021 г. № 2021/01-03

**РЕГЛАМЕНТ
обслуживания оборудования**

(Редакция № 2)

г. Москва - 2021

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. **Изготовитель** – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, осуществляющая производство Оборудования согласно его эксплуатационной документации.

1.2. **Исполнитель** - Общество с ограниченной ответственностью «КРИПТО-ПРО».

1.3. **Пользователь** – физическое лицо, являющееся на законных основаниях собственником Оборудования, либо физическое лицо, представляющее интересы и выступающее от имени юридического лица, являющегося на законных основаниях собственником Оборудования.

1.4. **Оборудование** – аппаратная часть (набор технических средств для сбора и обработки информации) из состава программно-аппаратных комплексов (программно-аппаратных криптографических модулей), аппаратных платформ и устройств, указанных в Сертификате.

1.5. **Сертификат на сервисное обслуживание Оборудования** – документ, оформленный Исполнителем в электронной форме или на бумажном бланке, содержащий наименование и (или) версию Оборудования, регистрационный номер, срок действия и слова «Сертификат на сервисное обслуживание», подтверждающий право Пользователя на получение услуг и работ по сервисному обслуживанию Оборудования.

1.6. **Сертификат на модернизацию Оборудования** – документ, оформленный Исполнителем в электронной форме или на бумажном бланке, содержащий наименование и версию Оборудования, версию Оборудования после модернизации, регистрационный номер, срок действия и слова «Сертификат на модернизацию», подтверждающий право Пользователя на выполнение работ по модернизации Оборудования.

1.7. **Сертификат** - Сертификат на сервисное обслуживание Оборудования или Сертификат на модернизацию Оборудования.

1.8. **Идентифицирующая Пользователя информация** - фамилия, имя и отчество Пользователя; наименование, ИНН (или ОГРН) юридического лица, от имени которого выступает Пользователь (в том случае, если Пользователь представляет интересы и выступает от имени юридического лица).

1.9. **Обращение** – сообщение Пользователя, отправленное через Портал технической поддержки, содержащее в себе идентифицирующую Пользователя информацию и регистрационный номер соответствующего Сертификата.

1.10. **Портал технической поддержки Исполнителя** - <https://support.cryptopro.ru>.

1.11. **Рабочий день** – промежуток времени с 9-00 до 18-00 часов по московскому времени с понедельника по пятницу, за исключением выходных и праздничных дней согласно законодательству Российской Федерации.

1.12. **Рабочий час** - астрономический час в пределах Рабочего дня.

1.13. **Гарантийный срок** - срок, исчисляемый с даты передачи Исполнителем Оборудования Пользователю, если иное не установлено Изготовителем и (или) в соответствующем договоре между Исполнителем и Пользователем, в течение которого Пользователь вправе предъявлять требования по качеству Оборудования в

соответствии с эксплуатационной документацией, предоставляемой в составе с поставленным Оборудованием.

1.14. Гарантийный ремонт - выполнение работ по ремонту или замене, вышедших из строя деталей (узлов, сборочных единиц) Оборудования вследствие производственных дефектов (недостатков) Оборудования в течение гарантийного срока.

1.15. Офис Исполнителя – адрес Исполнителя: г. Москва, ул. Сущевский вал, д. 18, этаж 17.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящий Регламент обслуживания оборудования (далее – Регламент) устанавливает:

- гарантийный срок и порядок гарантийного ремонта Оборудования, Изготовителем которого является Исполнитель;
- состав и порядок оказания Исполнителем услуг и (или) выполнения работ по сервисному обслуживанию Оборудования на платной основе по Сертификату на сервисное обслуживание Оборудования;
- состав и порядок выполнения Исполнителем работ по модернизации Оборудования на платной основе по Сертификату на модернизацию Оборудования;
- порядок выполнения Исполнителем работ по ремонту Оборудования на платной основе.

3. ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК

3.1. Гарантийный срок на Оборудование составляет 12 (двенадцать) месяцев, если иной срок не установлен Изготовителем и (или) в соответствующем договоре между Исполнителем и Пользователем, с даты передачи Исполнителем Оборудования.

3.2. Обязательными условиями действия гарантийного срока на Оборудование являются:

- отсутствие механических повреждений Оборудования;
- наличие полной комплектности Оборудования;
- соблюдение требований эксплуатационной документации по использованию, транспортировке, хранению Оборудования;
- отсутствие несанкционированного вмешательства в работу Оборудования.

3.3. Гарантийный срок на Оборудование не распространяется в случаях:

- вскрытия Оборудования (следы попыток ремонта);
- замены частей и (или) деталей Оборудования;
- отсутствия или нарушения пломбировок Изготовителя на Оборудовании;
- несоблюдения правил эксплуатации Оборудования;
- нарушения электропроводки;
- включения Оборудования в сеть с колебаниями напряжения выше допустимых пределов;
- эксплуатации неисправного Оборудования;
- включения Оборудования в сеть без заземления;

- нарушения требований эксплуатации, установленных в документации, поставляемой с Оборудованием;
- использования Оборудования в целях, не соответствующих его прямому назначению;
- дефект вызван изменением конструкции или схемы Оборудования, подключением внешних устройств, не предусмотренных Изготовителем;
- наличия механических повреждений, возникших после передачи Оборудования;
- наличия повреждений, вызванных воздействием влаги, высоких или низких температур, коррозией, окислением, попаданием внутрь Оборудования посторонних предметов, веществ, жидкостей, насекомых или животных;
- наличия повреждений (недостатков), вызванных воздействием компьютерных вирусов и аналогичных программ для ЭВМ; установкой, сменой или удалением паролей (кодов) Оборудования, модификацией и (или) переустановкой предустановленной программы для ЭВМ Оборудования на программы для ЭВМ третьих лиц, форматированием накопителей на жестких магнитных/твердотельных дисках/флэш-памяти Оборудования.

3.4. В течение гарантийного срока на Оборудование, Изготовителем которого является Исполнитель, и при условии соблюдения условий, предусмотренных п.п. 3.1, 3.2, 3.3 настоящего Регламента, Исполнитель устраняет выявленные дефекты (недостатки) Оборудования, возникшие по вине Исполнителя, без взимания платы с Пользователя в порядке и сроки, предусмотренные разделом 4 настоящего Регламента.

3.4.1. Гарантийный ремонт производится в офисе Исполнителя.

3.4.2. Доставка Оборудования в офис Исполнителя и возврат Оборудования (из офиса Исполнителя) в адрес Пользователя производится за счет сил и средств Пользователя.

3.5. Гарантийные ремонт Оборудования, Изготовителем которого не является Исполнитель, производится в соответствующих авторизованных сервисных центрах Изготовителя в порядке и в сроки, установленные Изготовителем такого Оборудования.

4. ПОРЯДОК ГАРАНТИЙНОГО РЕМОНТА ОБОРУДОВАНИЯ, ИЗГОТОВИТЕЛЕМ КОТОРОГО ЯВЛЯЕТСЯ ИСПОЛНИТЕЛЬ

4.1. В случае обнаружения дефектов (недостатков) в работе Оборудования в период гарантийного срока Пользователь обращается к Исполнителю путем направления Обращения.

4.2. Исполнитель регистрирует Обращение Пользователя в течение 1 (одного) рабочего дня, что подтверждается ответным электронным сообщением в адрес Пользователя по электронной почте или звонком по телефону, содержащим оповещение о регистрации Обращения и номер зарегистрированного Обращения для идентификации Обращения.

4.3. В течение 8 (восьми) рабочих часов после регистрации Обращения Исполнитель направляет Пользователю посредством Портала технической поддержки в ответ на полученное Обращение запрос информации по существу Обращения.

4.4. В течение 2 (двух) рабочих дней с момента подтверждения регистрации Обращения Пользователь посредством Портала технической поддержки предоставляет запрошенную Исполнителем информацию и согласовывает с Исполнителем дату и время приема-передачи неисправного Оборудования в офисе Исполнителя.

4.5. Пользователь передает Исполнителю неисправное Оборудование по Акту приема-передачи оборудования, который оформляется Пользователем в 2 (двух) экземплярах по форме Приложения № 1 к настоящему Регламенту. Акт приема-передачи оборудования подписывается уполномоченными представителями Сторон в день передачи Оборудования.

4.6. В течение 3 (трех) рабочих дней с даты, следующей за датой получения Оборудования по Акту приема-передачи, Исполнитель обязуется уведомить Пользователя посредством электронного сообщения по электронной почте, указанной Акте приема-передачи оборудования, или через Портал технической поддержки, или звонком по телефону о выявленных дефектах и неисправностях в работе Оборудования.

4.7. В зависимости от установленных причин неисправности Оборудования и соблюдения условий Исполнителя, установленных п.п. 3.1, 3.2, 3.3. настоящего Регламента, Пользователь должен в течение 7 (семи) рабочих дней с даты передачи Оборудования по Акту приема-передачи оборудования согласовать с Исполнителем дальнейшие действия и состав выполняемых работ в рамках гарантийного ремонта или ремонта Оборудования на платной основе согласно разделу 11 настоящего Регламента.

4.8. Срок выполнения Исполнителем гарантийного ремонта не превышает 90 (девяносто) рабочих дней с даты получения Оборудования по Акту приема-передачи оборудования при условии согласования Пользователем выполнения соответствующих работ (п. 4.7. настоящего Регламента).

4.9. По окончании гарантийного ремонта Оборудования Исполнитель направляет Пользователю посредством электронного сообщения по электронной почте, указанной в Акте приема-передачи оборудования, или через Портала технической поддержки уведомление об окончании гарантийного ремонта и готовности к передаче (возврату) Оборудования.

4.10. Пользователь обязан забрать Оборудование из офиса Исполнителя в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с даты получения уведомления Исполнителя об окончании гарантийного ремонта и готовности к передаче (возврату) Оборудования согласно п. 4.9. настоящего Регламента.

4.11. Передача (возврат) Оборудования Пользователю по окончании гарантийного ремонта осуществляется по Рекламационному акту, оформленному Сторонами по форме Приложения № 2 к настоящему Регламенту в 2 (двух) экземплярах, и доверенности уполномоченного лица Пользователя на получение Оборудования и подписание Рекламационного акта.

В случае отсутствия у уполномоченного лица Пользователя доверенности на право подписания Рекламационного акта, Пользователь в течение 5 (пяти) рабочих дней, следующих за днем получения Оборудования, обязан вернуть в адрес Исполнителя подписанный со своей стороны Рекламационный акт, оформленный по форме Приложения № 2 к настоящему Регламенту, или предоставить мотивированный отказ от его подписания. В противном случае односторонне подписанный Исполнителем Рекламационный акт в отсутствие мотивированного отказа Пользователя от его подписания является достаточным подтверждением надлежащего выполнения

Исполнителем работ по гарантийному ремонту Оборудования, а Оборудование считается принятым Пользователем, по умолчанию.

4.12. В случае обнаружения недостатков, производственных дефектов Оборудования и невозможности их устранения, выявленных в период действия гарантийного срока, Исполнитель имеет право заменить Оборудование Пользователю на аналогичную модель по комплектности и своим техническим характеристикам без взимания дополнительной платы на основании Заключения технической комиссии о состоянии Оборудования (Приложение № 6 к настоящему Регламенту), оформленного Исполнителем в связи с невозможностью проведения гарантийных работ в отношении предоставленного Оборудования Пользователя.

4.13. Замена в Оборудовании неисправных частей (деталей, узлов, сборочных единиц) в период гарантийного срока не ведет к установлению нового гарантийного срока на все Оборудование, либо на замененные части Оборудования. При этом гарантийный срок Оборудования продлевается на время, в течение которого Оборудование не использовалось из-за обнаруженных в нем дефектов (недостатков), а именно с даты регистрации Обращения Пользователя на Портале технической поддержки согласно п. 4.2 настоящего Регламента до даты подписания Сторонами Рекламационного акта в соответствии с п. 4.11 настоящего Регламента.

4.14. На время гарантийного ремонта Оборудования Исполнитель не предоставляет Пользователю во временное пользование другое аналогичное работоспособное Оборудование.

4.15. Выполнение ремонтных работ по окончании гарантийного срока, нарушения условий Исполнителя, установленных п.п. 3.2, 3.3 настоящего Регламента, осуществляется Исполнителем на платной основе в порядке, предусмотренном разделом 11 настоящего Регламента.

5. СЕРВИСНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ОБОРУДОВАНИЯ НА ПЛАТНОЙ ОСНОВЕ

5.1. Сервисное обслуживание Оборудования на платной основе осуществляется в случае наличия у Пользователя действующего Сертификата на сервисное обслуживание Оборудования.

5.2. Доставка Оборудования в офис Исполнителя и возврат Оборудования (из офиса Исполнителя) в адрес Пользователя производится за счет сил и средств Пользователя, если иное не предусмотрено Сертификатом на сервисное обслуживание Оборудования.

6. СОСТАВ РАБОТ И УСЛУГ ПО СЕРВИСНОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ ОБОРУДОВАНИЯ НА ПЛАТНОЙ ОСНОВЕ

6.1. Наименование и (или) версия, модификация, вариант исполнения Оборудования, место и сроки выполнения работ и оказания услуг по сервисному обслуживанию Оборудования устанавливаются в соответствующем Сертификате на сервисное обслуживание Оборудования.

6.2. Исполнителем в течение срока, указанного в Сертификате на сервисное обслуживание Оборудования, и в зависимости от типа такого Сертификата, выполняются следующие работы оказываются следующие услуги:

Состав работ (услуг)	Тип сертификата на сервисное обслуживание Оборудования	
	Базовый	Расширенный
Выезд специалистов Исполнителя в адрес Пользователя (на территорию местонахождения Оборудования) для проведения диагностики неисправности Оборудования	-	до 4 (четырёх) выездов ⁽¹⁾
Ремонт Оборудования	+	+
Предоставление Пользователю на время ремонта Оборудования во временное пользование аналогичное работоспособное Оборудование	-	+
Доставка Оборудования для ремонта в офис Исполнителя и возврат Оборудования (из офиса) в адрес Пользователя	за счёт Пользователя	за счёт Исполнителя (способ доставки и возврата Оборудования определяется Исполнителем) ⁽¹⁾

⁽¹⁾ В пределах МКАД г. Москвы, если иное не установлено Исполнителем в Сертификате на обслуживание Оборудования.

«+» - Да, предоставляется.

«-» - Нет, не предоставляется.

6.3. Гарантийный срок на установленные новые материалы (детали, узлы, сборочные единицы) в Оборудовании в рамках выполнения работ по ремонту Оборудования составляет 6 (шесть) месяцев с даты передачи Оборудования и подписания Сторонами Акта выполненных работ, оформленного по форме Приложения № 5 к настоящему Регламенту.

7. ПОРЯДОК СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ОБОРУДОВАНИЯ НА ПЛАТНОЙ ОСНОВЕ

7.1. Пользователь обращается к Исполнителю за сервисным обслуживанием Оборудования в сроки, не превышающие срок действия Сертификата на сервисное обслуживание Оборудования, путем направления Обращения.

7.2. Сертификат на сервисное обслуживание Оборудования должен быть зарегистрирован на Портале технической поддержки до оформления Обращения Пользователя.

7.3. В случае отказа Пользователя сообщить идентифицирующую его информацию и регистрационный номер Сертификата на сервисное обслуживание

Оборудования, Исполнитель имеет право отказать Пользователю в сервисном обслуживании.

7.4. Исполнитель может отказать Пользователю в сервисном обслуживании при наличии у него достаточных оснований полагать, что регистрационный номер Сертификата на сервисное обслуживание Оборудования, сообщенный Пользователем, не является точным, полным, принадлежащим именно этому Пользователю.

7.5. Исполнитель регистрирует Обращение Пользователя через Портал технической поддержки в течение 2 (двух) рабочих часов, что подтверждается ответным электронным сообщением в адрес Пользователя по электронной почте или звонком по телефону, содержащим оповещение о регистрации Обращения и номер зарегистрированного Обращения для идентификации Обращения.

7.6. В течение 8 (восьми) рабочих часов после регистрации Обращения Исполнитель направляет Пользователю посредством Портала технической поддержки в ответ на полученное Обращение запрос информации по существу Обращения.

7.7. Пользователь в течение согласованного с Исполнителем времени, но в срок не более 5 (пяти) рабочих дней с момента получения оповещения о регистрации Обращения Исполнителем, предоставляет Исполнителю посредством Портала технической поддержки запрошенную информацию (в том числе, серийный номер Оборудования, если он не был указан Пользователем в Обращении).

7.8. В случае возможности устранения неисправности Оборудования без доставки Оборудования в офис Исполнителя неисправности устраняются и Обращение Пользователя на Портале технической поддержки закрывается.

7.9. В случае невозможности устранения неисправности Оборудования без доставки Оборудования в офис Исполнителя, Исполнитель в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения запрошенной в соответствии с п. 7.6. настоящего Регламента информации согласовывает с Пользователем дату, время и место приема-передачи Оборудования.

7.9.1. В случае, **если Сертификатом на сервисное обслуживание Оборудования предусмотрена доставка Оборудования для ремонта в офис Исполнителя за счет Исполнителя,** Пользователь не менее чем за 2 (два) рабочих дня до согласованной даты приезда Исполнителя за Оборудованием должен предоставить Исполнителю:

- точный адрес места передачи Оборудования;
- порядок (в том числе, требования к наличию документов, удостоверяющих личность) доступа специалистов Исполнителя на территорию местонахождения Оборудования;
- контактную информацию представителя Пользователя (ФИО, должность, мобильный (стационарный) номер телефона), который обеспечит передачу Оборудования Исполнителю и подписание Акта приема-передачи оборудования, вынос Оборудования с территории Пользователя;
- подтвердить дату и время доступа специалистов Исполнителя на территорию местонахождения Оборудования.

7.10. Пользователь передает Исполнителю неисправное Оборудование по Акту приема-передачи оборудования, который оформляется Пользователем в 2 (двух) экземплярах по форме Приложения № 1 к настоящему Регламенту. Акт приема-

передачи оборудования подписывается уполномоченными представителями Сторон в день передачи Оборудования.

7.11. Исполнитель приступает к выполнению работ по ремонту Оборудования в течение 1 (одного) рабочего дня с даты передачи неисправного Оборудования по Акту приема-передачи оборудования.

7.12. Исполнитель обязуется выполнить работы по ремонту Оборудования в срок до 30 (тридцати) рабочих дней с даты получения Оборудования по Акту приема-передачи оборудования в зависимости от сложности неисправности Оборудования.

7.13. По окончании выполнения работ по ремонту Оборудования Исполнитель направляет Пользователю посредством электронного сообщения по электронной почте, указанной в Акте приема-передачи оборудования, или через Портала технической поддержки уведомление об окончании выполнения работ по ремонту Оборудования и готовности к передаче (возврату) Оборудования.

7.14. Передача (возврат) Оборудования Пользователю по окончании выполнения работ по ремонту Оборудования осуществляется по Протоколу обслуживания Оборудования по Сертификату, оформленному по форме Приложения № 3 к настоящему Регламенту в 2 (двух) экземплярах, и доверенности уполномоченного лица Пользователя на получение Оборудования и подписание Протокола обслуживания Оборудования по Сертификату.

В случае отсутствия у уполномоченного лица Пользователя доверенности на право подписания Протокола обслуживания Оборудования по Сертификату, Пользователь в течение 5 (пяти) рабочих дней, следующих за днем получения Оборудования, обязан вернуть в адрес Исполнителя подписанный со своей стороны Протокол обслуживания Оборудования по Сертификату, оформленный по форме Приложения № 3 к настоящему Регламенту, или предоставить мотивированный отказ от его подписания. В противном случае односторонне подписанный Исполнителем Протокол обслуживания Оборудования по Сертификату в отсутствие мотивированного отказа Пользователя от его подписания является достаточным подтверждением надлежащего выполнения Исполнителем работ по ремонту Оборудования, а Оборудование считается принятым Пользователем, по умолчанию.

7.14.1. В случае, если Сертификатом на сервисное обслуживание Оборудования предусмотрена передача (возврат) Оборудования (из офиса Исполнителя) в адрес Пользователя за счет Исполнителя, Пользователь должен предоставить Исполнителю:

- точный адрес места доставки Оборудования;
- дату и время доставки Оборудования;
- контактную информацию уполномоченного лица Пользователя (ФИО, должность, мобильный (стационарный) номер телефона), который обеспечит приемку Оборудования и подписание Акта выполненных работ.

7.15. В случае, если Сертификатом на сервисное обслуживание Оборудования предусмотрено предоставление Пользователю на время ремонта Оборудования во временное пользование аналогичное работоспособное Оборудование Исполнитель в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения запрошенной в соответствии с п. 7.6. и п. 7.14.1. настоящего Регламента информации согласовывает с Пользователем дату, время и место приема-передачи Оборудования.

7.15.1. По факту передачи на время ремонта работоспособного Оборудования Стороны подписывают Акт приема-передачи оборудования,

оформленный по форме Приложения № 10 к настоящему Регламенту, в день передачи Оборудования.

7.15.2. Передача (возврат) аналогичного работоспособного Оборудования, которое было получено Пользователем на время ремонта, осуществляется Пользователем по Акту возврата оборудования, оформленному по форме Приложения №11 к настоящему Регламенту в 2 (двух) экземплярах, в течение 3 (трех) рабочих дней с даты подписания Сторонами Протокола обслуживания Оборудования по Сертификату согласно п 7.14. настоящего Регламента.

7.16. В случае, если **Сертификатом на сервисное обслуживание Оборудования предусмотрен выезд специалистов Исполнителя в адрес Пользователя (на территорию местонахождения Оборудования) для проведения диагностики Оборудования с целью выявления неисправности**, Исполнитель в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения запрошенной в соответствии с п. 7.6. настоящего Регламента информации согласовывает с Пользователем информацию в объеме согласно п. 7.16.1 настоящего Регламента.

7.16.1. Не менее чем за 2 (два) рабочих дня до согласованной даты приезда специалиста Пользователь посредством Портала технической поддержки должен сообщить Исполнителю следующую информацию:

- точный адрес местонахождения Оборудования;
- порядок (в том числе, требования к наличию документов, удостоверяющих личность) доступа специалистов Исполнителя на территорию местонахождения Оборудования;
- подтвердить дату и время доступа специалистов Исполнителя на территорию местонахождения Оборудования;
- контактную информацию представителей Пользователя (ФИО, должность, мобильный (стационарный) номер телефона), ответственных за доступ специалистов Исполнителя на территорию местонахождения Оборудования и взаимодействие со специалистами Исполнителя в процессе оказания услуги по выезду специалиста.

7.16.2. Пользователь обязан организовать доступ на территорию местонахождения Оборудования в согласованные с Исполнителем Рабочие дни, а специалисты Исполнителя должны соблюдать требования пропускного режима Пользователя.

7.16.3. В день выезда специалиста Исполнителя в адрес Пользователя после проведения диагностики неисправности Оборудования и (или) проведения обновления предустановленной программы для ЭВМ в Оборудовании Стороны подписывают Протокол об оказании услуг по Сертификату на сервисное обслуживание Оборудования, оформленный по форме Приложения № 7 к настоящему Регламенту в 2(двух) экземплярах.

В случае отсутствия у уполномоченного лица Пользователя доверенности на право подписания Протокола об оказании услуг по Сертификату на сервисное обслуживание Оборудования, Пользователь в течение 5 (пяти) рабочих дней, следующих за днем выезда специалиста Исполнителя в адрес Пользователя, обязан вернуть в адрес Исполнителя подписанный со своей стороны Протокол об оказании услуг по Сертификату на сервисное обслуживание Оборудования, оформленный по форме Приложения № 7 к настоящему Регламенту, или предоставить мотивированный отказ от его подписания. В противном случае

односторонне подписанный Исполнителем Протокол об оказании услуг по Сертификату на сервисное обслуживание Оборудования в отсутствие мотивированного отказа Пользователя от его подписания является достаточным подтверждением надлежащего оказания Исполнителем услуг по Сертификату на сервисное обслуживание Оборудования, по умолчанию.

7.17. Исполнитель обязуется оказывать услуги и выполнять работы по соответствующему Сертификату на обслуживание Оборудования в согласованные с Пользователем Рабочие дни.

7.18. В случае невозможности оказания конкретного вида услуги или выполнения конкретного вида работы по сервисному обслуживанию Оборудования, Исполнитель обязуется незамедлительно уведомить об этом Пользователя посредством электронного сообщения по электронной почте, указанной в Акте приема-передачи оборудования, или через Портала технической поддержки.

8. МОДЕРНИЗАЦИЯ ОБОРУДОВАНИЯ НА ПЛАТНОЙ ОСНОВЕ

8.1. Модернизация Оборудования на платной основе осуществляется в случае наличия у Пользователя действующего Сертификата на модернизацию Оборудования и документов, подтверждающих право собственности на Оборудование. При этом под модернизацией Оборудования понимаются действия, указанные в п. 9.2. настоящего Регламента.

8.2. Модернизация Оборудования возможна в случае предоставления Пользователем Письменного заверения по форме Приложения № 8 к настоящему Регламенту. Письменное заверение Исполнитель рассматривает как обстоятельства, имеющие значение для выполнения работ по модернизации Оборудования в порядке статьи 431.2 Гражданского кодекса Российской Федерации, и в случае не предоставления Пользователем указанного Письменного заверения Исполнитель отказывается в выполнении работ по модернизации Оборудования.

8.3. Работы по модернизации Оборудования выполняются в офисе Исполнителя, если иное не установлено Сертификате на модернизацию Оборудования.

8.4. Доставка Оборудования в офис Исполнителя и возврат Оборудования (из офиса Исполнителя) в адрес Пользователя производится за счет сил и средств Пользователя, если иное не предусмотрено Сертификатом на модернизацию Оборудования.

9. СОСТАВ РАБОТ ПО МОДЕРНИЗАЦИИ ОБОРУДОВАНИЯ НА ПЛАТНОЙ ОСНОВЕ

9.1. Наименование и (или) версия, модификация, вариант исполнения, количество единиц модернизируемого Оборудования и наименование, версия, модификация, вариант исполнения, количество единиц модернизированного Оборудования (по результатам выполненных работ), место и срок выполнения работ по модернизации Оборудования устанавливается в соответствующем Сертификате на модернизацию Оборудования.

9.2. Исполнитель в сроки, не превышающие срок действия Сертификата на модернизацию Оборудования, выполняет следующие разовые работы:

9.2.1. обновление (усовершенствование) аппаратной платформы (аппаратного модуля) Оборудования в соответствии с требованиями формуляра на модернизированное Оборудование;

9.2.2. обновление программ для ЭВМ, входящих в состав Оборудования, в соответствии с требованиями формуляра на модернизированное Оборудование;

9.2.3. перенос ключевой информации Оборудования в модернизированное Оборудование с условием обеспечения конфиденциальности (по запросу Пользователя и по согласованию с Пользователем).

9.3. Гарантийный срок на установленные новые материалы (детали, узлы, сборочные единицы) в модернизированном Оборудовании в рамках выполненных работ по модернизации Оборудования составляет 6 (Шесть) месяцев с даты передачи Оборудования Пользователю и подписания Сторонами Протокола о проведении модернизации Оборудования по Сертификату, оформленного по форме Приложения № 4 к настоящему Регламенту.

10. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ ПО МОДЕРНИЗАЦИИ ОБОРУДОВАНИЯ

10.1. Пользователь обращается к Исполнителю в целях выполнения работ по модернизации Оборудования в сроки, не превышающие срок действия Сертификата на модернизацию Оборудования, путем направления Обращения.

10.2. В случае отказа Пользователя сообщить идентифицирующую его информацию и регистрационный номер Сертификата на модернизацию Оборудования, Исполнитель имеет право отказать Пользователю в проведении модернизации Оборудования.

10.3. Исполнитель может отказать Пользователю в проведении модернизации Оборудования при наличии у него достаточных оснований полагать, что регистрационный номер Сертификата на модернизацию Оборудования, сообщенный Пользователем, не является точным, полным, принадлежащим именно этому Пользователю.

10.4. Исполнитель регистрирует Обращение Пользователя через Портал технической поддержки в течение 2 (двух) рабочих часов, что подтверждается ответным электронным сообщением в адрес Пользователя по электронной почте или звонком по телефону, содержащим оповещение о регистрации Обращения и номер зарегистрированного Обращения для идентификации Обращения.

10.5. В течение 8 (восьми) рабочих часов после регистрации Обращения Исполнитель направляет Пользователю посредством Портала технической поддержки в ответ на полученное Обращение запрос информации по существу Обращения.

10.6. Пользователь в течение согласованного с Исполнителем времени, но в срок не более 5 (пяти) рабочих дней с момента получения оповещения о регистрации Обращения Исполнителем, предоставляет Исполнителю посредством Портала технической поддержки запрошенную информацию (в том числе, серийный номер Оборудования, если он не был указан Пользователем в Обращении).

10.7. В течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения запрошенной в соответствии с п. 10.6. настоящего Регламента информации Исполнитель согласовывает с Пользователем дату, время и место приема-передачи модернизируемого Оборудования (при необходимости).

10.8. Пользователь передает Исполнителю модернизируемое Оборудование по Акту приема-передачи оборудования, который оформляется Пользователем в 2 (двух) экземплярах по форме Приложения № 1 к настоящему Регламенту. Акт приема-передачи оборудования подписывается уполномоченными представителями Сторон в день передачи Оборудования Исполнителю.

Передача Пользователем Исполнителю модернизируемого Оборудования подтверждает, что модернизируемое Оборудование принадлежит на праве собственности Пользователю.

10.9. В случае, если Сертификатом на модернизацию Оборудования предусмотрена доставка Оборудования в офис Исполнителя за счет Исполнителя, Пользователь не менее чем за 2 (два) рабочих дня до согласованной даты приезда Исполнителя за Оборудованием должен предоставить Исполнителю:

- точный адрес места передачи Оборудования;
- порядок (в том числе, требования к наличию документов, удостоверяющих личность) доступа специалистов Исполнителя на территорию местонахождения Оборудования;
- контактную информацию представителя Пользователя (ФИО, должность, мобильный (стационарный) номер телефона), который обеспечит передачу Оборудования Исполнителю и подписание Акта приема-передачи оборудования, вынос Оборудования с территории Пользователя;
- подтвердить дату и время доступа специалистов Исполнителя на территорию местонахождения Оборудования.

10.10. В случае, если Сертификатом на модернизацию Оборудования предусмотрен выезд специалиста Исполнителя на территорию местонахождения Оборудования, Пользователь не менее чем за 2 (два) рабочих дня до согласованной даты приезда Исполнителя должен предоставить Исполнителю:

- точный адрес места нахождения Оборудования;
- порядок (в том числе, требования к наличию документов, удостоверяющих личность) доступа специалистов Исполнителя на территорию местонахождения Оборудования;
- контактную информацию представителей Пользователя (ФИО, должность, мобильный (стационарный) номер телефона), ответственных за доступ специалистов Исполнителя на территорию местонахождения Оборудования и взаимодействие со специалистами Исполнителя в процессе выполнения работ по модернизации Оборудования;
- подтвердить дату и время доступа специалистов Исполнителя на территорию местонахождения Оборудования;
- гарантийное обязательство в письменной форме по форме Приложения № 9 к настоящему Регламенту, что на время выполнения работ по модернизации Оборудования доступ к модернизируемому Оборудованию будут иметь исключительно специалисты Исполнителя и ответственный представитель(ли) Пользователя. Указанное гарантийное обязательство Исполнитель рассматривает как обстоятельства, имеющие значение для выполнения работ по модернизации Оборудования в порядке статьи 431.2 Гражданского кодекса Российской Федерации, и в случае не предоставления Пользователем гарантийного обязательства Исполнитель не несет ответственности за результат выполненных работ по модернизации Оборудования.

10.11. Пользователь обязан организовать доступ на территорию местонахождения Оборудования в случаях, установленных п.п. 10.9, 10.10 настоящего Регламента, в согласованные с Исполнителем Рабочие дни, а специалисты Исполнителя должны соблюдать требования пропускного режима Пользователя.

10.12. Исполнитель приступает к выполнению работ по модернизации Оборудования в течение 1 (одного) рабочего дня с даты передачи Оборудования по Акту приема-передачи оборудования.

10.13. Исполнитель обязуется выполнить работы по модернизации Оборудования в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения Оборудования по Акту приема-передачи оборудования. В случае временного отсутствия у Исполнителя необходимых комплектующих для модернизации Оборудования, Исполнитель уведомляет Пользователя об этом посредством электронного сообщения по электронной почте, указанной в Акте приема-передачи оборудования, или через Портала технической поддержки. При этом срок выполнения работ по модернизации Оборудования увеличивается до 30 (тридцати) рабочих дней с даты получения Оборудования по Акту приема-передачи оборудования.

10.14. В случае невыполнения Пользователем своих обязательств, в том числе по своевременному предоставлению запрашиваемой информации, подписанию документов, представлению доступа к территории местонахождения Оборудования и т.д., срок выполнения работ Исполнителем, предусмотренный п. 10.13 настоящего Регламента, сдвигается на срок задержки выполнения Пользователем своих обязательств.

10.15. По окончании выполнения работ по модернизации Оборудования Исполнитель направляет Пользователю посредством электронного сообщения по электронной почте, указанной в Акте приема-передачи оборудования, или через Портала технической поддержки уведомление об окончании выполнения работ по модернизации Оборудования и готовности к передаче модернизированного Оборудования (в случае необходимости физической передачи Оборудования).

10.16. По окончании выполнения работ по модернизации Оборудования Стороны подписывают Протокол о проведении модернизации Оборудования по соответствующему Сертификату на модернизацию Оборудования, оформленный по форме Приложение № 4 к настоящему Регламенту в 2 (двух) экземплярах.

10.17. Передача модернизированного Оборудования (результата выполненных работ) Пользователю по окончании выполнения работ по модернизации Оборудования, осуществляется по Протоколу о проведении модернизации Оборудования по Сертификату на модернизацию Оборудования, оформленному Сторонами в 2 (двух) экземплярах, и доверенности уполномоченного лица от имени Пользователя на получение Оборудования и подписание Протокола о проведении модернизации Оборудования по Сертификату на модернизацию Оборудования.

В случае отсутствия у уполномоченного лица Пользователя доверенности на право подписания Протокола о проведении модернизации Оборудования по Сертификату на модернизацию Оборудования, Пользователь в течение 5 (пяти) рабочих дней, следующих за днем передачи модернизированного Оборудования (результата выполненных работ), обязан вернуть в адрес Исполнителя подписанный со своей стороны Протокол о проведении модернизации Оборудования по Сертификату на модернизацию Оборудования, оформленный по форме Приложения № 4 к настоящему Регламенту, или предоставить мотивированный отказ от его подписания. В противном случае односторонне подписанный Исполнителем Протокол о проведении модернизации Оборудования по Сертификату на модернизацию Оборудования в отсутствие мотивированного отказа Пользователя от его подписания является достаточным подтверждением надлежащего выполнения Исполнителем работ по модернизации Оборудования по Сертификату на модернизацию Оборудования, по умолчанию.

10.18. В случае невозможности выполнения работ по модернизации Оборудования, Исполнитель обязуется незамедлительно уведомить об этом

Пользователя посредством электронного сообщения по электронной почте, указанной в Акте приема-передачи оборудования, или через Портала технической поддержки.

11. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ ПО РЕМОНТУ ОБОРУДОВАНИЯ НА ПЛАТНОЙ ОСНОВЕ

11.1. В случае обнаружения дефектов (недостатков) в работе Оборудования после окончания гарантийного срока или в случае несоблюдения условий Исполнителя, установленных п.п. 3.1, 3.2, 3.3. настоящего Регламента, Пользователь обращается к Исполнителю за ремонтом Оборудования путем направления Обращения.

11.2. Исполнитель регистрирует Обращение Пользователя через Портал технической поддержки в течение 2 (двух) рабочих часов, что подтверждается ответным электронным сообщением в адрес Пользователя по электронной почте или звонком по телефону, содержащим оповещение о регистрации Обращения и номер зарегистрированного Обращения для идентификации Обращения.

11.3. В течение 8 (восьми) рабочих часов после регистрации Обращения Исполнитель направляет Пользователю посредством Портала технической поддержки в ответ на полученное Обращение запрос информации по существу Обращения.

11.4. Пользователь в течение согласованного с Исполнителем времени, но в срок не более 5 (пяти) рабочих дней с момента получения оповещения о регистрации Обращения Исполнителем, предоставляет посредством Портала технической поддержки Исполнителю запрашиваемую информацию (в том числе, серийный номер Оборудования, если он не был указан Пользователем в Обращении).

11.5. В течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения запрошенной в соответствии с п. 11.4 информации Исполнитель согласовывает с Пользователем дату и время приема-передачи Оборудования в офисе Исполнителя либо выезд специалиста Исполнителя на территорию местонахождения Оборудования в целях проведения диагностики Оборудования по выявлению неисправностей и ремонту Оборудования (в случае необходимости).

11.5.1. В случае согласования выезда специалиста Исполнителя на территорию местонахождения Оборудования Пользователю необходимо оформить заказ на «Выезд специалиста для выполнения работ в целях проведения диагностики Оборудования, выявления неисправностей и ремонта Оборудования (в случае необходимости)» на сайте Исполнителя: <https://www.cryptopro.ru/order/>, - и оплатить его полную стоимость на основании выставленного счета на оплату.

11.5.2. Выезд специалиста Исполнителя в целях проведения диагностики Оборудования осуществляется только после оплаты Пользователем выставленного счета согласно п. 11.5.1. настоящего Регламента.

11.6. Пользователь передает Исполнителю неисправное Оборудование по Акту приема-передачи оборудования, который оформляется Пользователем в 2 (двух) экземплярах по форме Приложения № 1 к настоящему Регламенту. Акт приема-передачи оборудования подписывается уполномоченными представителями Сторон в день передачи Оборудования.

11.7. В течение 3 (трех) рабочих дней с даты следующей за датой получения Оборудования по Акту приема-передачи Исполнитель обязуется уведомить Пользователя о выявленных дефектах и неисправностях в работе Оборудования посредством электронного сообщения по электронной почте, указанной в Акте приема-передачи оборудования, или через Портала технической поддержки путем направления

Заключения технической комиссии, оформленного по форме Приложения № 6 к настоящему Регламенту.

11.8. В течение 3 (трех) рабочих дней с даты получения Пользователем Заключения технической комиссии Стороны согласовывают необходимость выполнения работ по ремонту Оборудования, перечень ремонтных работ, материалов (деталей, узлов, сборных элементов), подлежащих замене, их наличие на складе Исполнителя, а также их стоимость, согласно прайс-листу Исполнителя, опубликованному на сайте: www.cryptopro.ru.

11.9. Исполнитель приступает к выполнению работ по ремонту Оборудования в течение 1 (одного) рабочего дня с даты поступления на расчетный счет Исполнителя оплаты стоимости работ по ремонту Оборудования.

11.9.1. Оплата стоимости работ по ремонту Оборудования (включая стоимость материалов (деталей, узлов, сборочных единиц)) осуществляется Пользователем на основании выставленного Исполнителем счета(ов) на оплату путем перевода денежных средств на расчетный счет Исполнителя, указанный в соответствующем счете. Исполнитель выставляет счет(а) на оплату в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты согласования необходимости проведения работ согласно п. 11.8 настоящего Регламента.

11.10. Исполнитель обязуется выполнить работы по ремонту Оборудования в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты поступления на расчетный счет Исполнителя оплаты стоимости работ по ремонту Оборудования (включая стоимость материалов (деталей, узлов, сборочных единиц)). В случае временного отсутствия у Исполнителя необходимых для ремонта Оборудования материалов (деталей, узлов, сборочных единиц) на складе, Исполнитель уведомляет Пользователя об этом посредством электронного сообщения по электронной почте, указанной в Акте приема-передачи оборудования, или через Портала технической поддержки. При этом срок выполнения работ по ремонту Оборудования увеличивается до 30 (тридцати) рабочих дней с даты поступления на расчетный счет Исполнителя оплаты стоимости работ по ремонту Оборудования.

11.11. В случае выезда специалиста Исполнителя на территорию местонахождения Оборудования (п. 11.5.1. настоящего Регламента), Пользователь не менее чем за 2 (два) рабочих дня до согласованной даты приезда Исполнителя должен предоставить Исполнителю:

- точный адрес места нахождения Оборудования;
- порядок (в том числе, требования к наличию документов, удостоверяющих личность) доступа специалистов Исполнителя на территорию местонахождения Оборудования;
- контактную информацию представителей Пользователя (ФИО, должность, мобильный (стационарный) номер телефона), ответственных за доступ специалистов Исполнителя на территорию местонахождения Оборудования и взаимодействие со специалистами Исполнителя в процессе выполнения работ на территории местонахождения Оборудования;
- подтвердить дату и время доступа специалистов Исполнителя на территорию местонахождения Оборудования;
- гарантийное обязательство в письменной форме по форме Приложения № 9 к настоящему Регламенту, что на время выполнения работ по ремонту Оборудования доступ к Оборудованию будут иметь исключительно специалисты Исполнителя и ответственный представитель(ли) Пользователя. Указанное гарантийное обязательство Исполнитель рассматривает как

обстоятельства, имеющие значение для выполнения работ по ремонту Оборудования в порядке статьи 431.2 Гражданского кодекса Российской Федерации, и в случае не предоставления Пользователем гарантийного обязательства Исполнитель не несет ответственности за результат выполненных работ по ремонту Оборудования.

11.12. Пользователь обязан организовать доступ на территорию местонахождения Оборудования в случае, установленном п. 11.5.1. настоящего Регламента, в согласованные с Исполнителем Рабочие дни, а специалисты Исполнителя должны соблюдать требования пропускного режима Пользователя.

11.13. В случае невыполнения Пользователем своих обязательств, в том числе по своевременному предоставлению запрашиваемой информации, подписанию документов, представлению доступа к территории местонахождения Оборудования и т.д., срок выполнения работ в целом сдвигается на срок задержки выполнения Пользователем своих обязательств.

11.14. По окончании выполнения работ по ремонту Оборудования Исполнитель направляет Пользователю посредством электронного сообщения по электронной почте, указанной в Акте приема-передачи оборудования, или через Портала технической поддержки уведомление об окончании выполнения работ по ремонту Оборудования и готовности к передаче Оборудования (в случае необходимости физической передачи Оборудования).

11.15. Передача (возврат) Оборудования Пользователю по окончании выполнения работ по ремонту Оборудования осуществляется по Акту выполненных работ по форме Приложения № 5 к настоящему Регламенту, оформленному Сторонами в 2 (двух) экземплярах, и доверенности уполномоченного лица Пользователя на получение Оборудования, подписание Акта выполненных работ и товарной накладной на израсходованные материалы (детали, узлы, сборочные единицы) по форме ТОРГ-12. Одновременно, при передаче Оборудования Исполнитель предоставляет в 2 (двух) экземплярах товарную накладную на израсходованные материалы (детали, узлы, сборочные единицы), оформленную по форме ТОРГ-12, которая подписывается уполномоченным лицом Пользователя в момент получения Оборудования, и счет-фактуру.

В случае отсутствия у уполномоченного лица Пользователя доверенности на право подписания Акта выполненных работ по форме Приложения № 5 к настоящему Регламенту и товарной накладной на израсходованные материалы (детали, узлы, сборочные единицы) по форме ТОРГ-12, Пользователь в течение 5 (пяти) рабочих дней, следующих за днем передачи (возврата) Оборудования Пользователю, обязан вернуть в адрес Исполнителя подписанные со своей стороны Акт выполненных работ и товарную накладную на израсходованные материалы (детали, узлы, сборочные единицы) или предоставить мотивированный отказ от их подписания. В противном случае односторонне подписанные Исполнителем Акт выполненных работ и товарная накладная на израсходованные материалы (детали, узлы, сборочные единицы) в отсутствие мотивированного отказа Пользователя от их подписания является достаточным подтверждением надлежащего выполнения работ по ремонту Оборудования, по умолчанию.

11.16. Гарантийный срок на установленные новые материалы (детали, узлы, сборочные единицы) в Оборудовании в рамках выполнения работ по ремонту Оборудования составляет 6 (шесть) месяцев с даты передачи (возврата) Оборудования и подписания Сторонами Акта выполненных работ.

12. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

12.1. Каждая из Сторон должна защищать от несанкционированного разглашения любую конфиденциальную информацию, ставшую доступной ей в связи с выполнением Работ.

12.2. Под конфиденциальной информацией понимается информация, соответствующая определению, изложенному в ст. 2 Федерального закона от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», отмеченная специальным грифом «КОНФИДЕНЦИАЛЬНО» и передаваемая друг другу для совместных действий в целях успешного выполнения Работ. Конфиденциальная информация может содержаться в письмах, отчетах, аналитических материалах, результатах исследований, схемах, графиках, спецификациях, заметках, письменных транскрипциях, звуковых и видео изображениях, опытных образцах, макетах и в другом виде, находиться на носителях для ЭВМ.

12.3. Любой ущерб, вызванный нарушением условий конфиденциальности информации, определяется и возмещается в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

12.4. Обязательства по сохранению в тайне полученной конфиденциальной информации действуют в период оказания услуг по соответствующему Сертификату на обслуживание Оборудования, а также в течение трех лет после окончания оказания услуг.

13. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

13.1. Исполнитель имеет право привлекать третьих лиц (в частности, Изготовителя Оборудования) для своевременного и качественного оказания услуг без уведомления и согласования с Пользователем.

13.2. Количество действующих Сертификатов на обслуживание Оборудования должно соответствовать фактическому количеству Оборудования, находящемуся в эксплуатации у Пользователя.

13.3. Срок эксплуатации Оборудования, в отношении которого приобретается Сертификат на обслуживание Оборудования, не должен превышать 5 (пять) лет с даты производства Оборудования, указанной Изготовителем в формуляре или техническом паспорте на Оборудование.

13.4. Исполнитель имеет право вносить изменения в настоящий Регламент в одностороннем порядке с обязательным уведомлением Пользователя за 15 (пятнадцать) календарных дней до предполагаемой даты внесения изменений путем опубликования новой редакции Регламента или изменений к нему на официальном сайте Исполнителя: www.cryptopro.ru.

13.5. Настоящий Регламент вступает в силу с момента опубликования на официальном сайте Исполнителя: www.cryptopro.ru.

13.6. К настоящему Регламенту прилагаются и являются его неотъемлемой частью:

Приложение № 1. Форма Акта приема-передачи оборудования (ПУД-ОП-20).

Приложение № 2. Форма Рекламационного акта по гарантийному обслуживанию (ПУД-ОП-21).

Приложение № 3. Форма Протокола обслуживания Оборудования по Сертификату (ПУД-ОП-22).

Приложение № 4. Форма Протокола о проведении модернизации Оборудования по Сертификату (ПУД-ОП-23).

Приложение № 5. Форма Акта выполненных работ (ПУД-ОП-24).

Приложение № 6. Форма Заключения технической комиссии о состоянии Оборудования (ПУД-ОП-25).

Приложение № 7. Форма Протокола об оказании услуг по Сертификату на сервисное обслуживание Оборудования (ПУД-ОП-26).

Приложение № 8. Форма письменного заверения.

Приложение № 9. Форма гарантийного обязательства.

Приложение № 10. Форма Акта приема-передачи оборудования (ПУД-ОП-27).

Приложение № 11. Форма Акта возврата оборудования (ПУД-ОП-28).

14. РЕКВИЗИТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ

Общество с ограниченной ответственностью «КРИПТО-ПРО»
(ООО «КРИПТО-ПРО»)

ИНН 7717107991, КПП 771901001, ОГРН 1037700085444

Юридический адрес: 105037, г. Москва, Измайловский проезд, д. 10, корп. 2, эт. 1, пом. IV

Адрес для направления курьера (почтовый адрес): 127018, г. Москва, ул. Суцеский Вал, д. 18, 17 этаж

e-mail: info@cryptopro.ru; support@cryptopro.ru

Телефон/ факс: 8/495/ 995-48-20

www.cryptopro.ru

Приложение № 1 к Регламенту обслуживания оборудования

Форма Акта приема-передачи оборудования (ПУД-ОП-20)

_____ начало формы _____

Акт приема-передачи оборудования

г. Москва

« » _____ 20 г.

_____, именуем__ в
(наименование пользователя)

дальнейшем «Пользователь», в _____ лице

(должность, Ф. И. О. уполномоченного представителя)

действующ__ на основании _____, с одной стороны,
(Устава, или иного документа, с реквизитами)

и ООО «КРИПТО-ПРО», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Генерального директора Черновой Натальи Георгиевны, действующей на основании Устава, с другой стороны, составили Акт о том, что Пользователь передает, а Исполнитель принимает следующее Оборудование:

№ п/п	Наименование оборудования, вариант исполнения, модификация	Серийный номер оборудования	Кол-во, шт.
1			

Гарантийные этикетки/пломбы изготовителя на Оборудовании не нарушены/нарушены/отсутствуют/иное (нужное следует подчеркнуть): _____.

Механические повреждения отсутствуют/в наличии (нужное следует подчеркнуть). Механические повреждения при осмотре: _____.

Описание, характер и условия возникновения неисправности со слов Пользователя:

_____.

Адрес эл. почты Пользователя для уведомления (e-mail): _____.

РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

ИСПОЛНИТЕЛЬ

Пользователь

Принял:

Сдал:

_____/Ф.И.О./

_____/Ф.И.О./

_____ окончание формы _____

Приложение № 2 к Регламенту обслуживания оборудования

Форма Рекламационного акта по гарантийному обслуживанию (ПУД-ОП-21)

_____ начало формы _____

Исполнитель: _____ <i>(Полное или сокращенное наименование Исполнителя)</i> ИНН/КПП _____ / _____ Юридический адрес _____ _____ Телефон/факс _____	Пользователь: _____ <i>(Полное или сокращенное наименование Пользователя)</i> ИНН/КПП _____ / _____ Юридический адрес _____ _____ Телефон/факс _____
---	---

Рекламационный акт

«__» _____ 20__ г.

(Полное или сокращенное наименование Пользователя)

именуем__ в дальнейшем Пользователь, в лице _____
(должность, Ф. И. О. уполномоченного представителя Пользователя)

действующего на основании _____, с одной стороны, и ООО «КРИПТО-ПРО»,
(устава или иной документ и его реквизиты)

именуемое в дальнейшем Исполнитель, в лице _____
(должность, Ф. И. О. уполномоченного представителя Исполнителя)

действующего на основании _____, с другой стороны, составили настоящий
(устава или иной документ и его реквизиты)

Рекламационный акт о том, что в рамках гарантийного ремонта на основании договора (счета) № _____ от «__» _____ 201__ г. и формуляра на Оборудование

1. Выявлены неисправности (дефекты) Оборудования «__» _____ 20__ г. по вышедшим из строя:

№ п/п	Наименование оборудования, модификация, вариант исполнения	Серийный номер	Кол-во ед., шт.	Первоначальный гарантийный срок на Оборудование (мес.)	Дата начала гарантийного срока

2. Описание неисправностей (дефектов): _____

_____.

3. Причина возникновения неисправностей (дефектов) _____
_____.

4. Подлежит замене неисправные детали (узлы, сборочные единицы) Оборудования:

№ п/п	Наименование, характеристика детали (узла, сборочной единицы)	Кол-во, шт.

	Итого:	
--	--------	--

5. Исполнитель в рамках гарантийного ремонта выполнил следующие работы:

№ п/п	Наименование работ	Кол-во, часов

6. В ходе выполнения гарантийного ремонта использованы следующие материалы:

№ п/п	Наименование, характеристика детали (узла, сборочной единицы)	Заводской номер	Кол-во, шт.

7. Оборудование восстановлено и полностью соответствуют требованиям ЖТЯИ._____.

8. Работы выполнены в полном объеме и в срок. Недостатки в результате выполненных работ не выявлены.

9. Пользователь по качеству и срокам выполнения работ претензий не имеет.

10. Исполнитель передал, а Пользователь принял Оборудование, согласно п. 1 настоящего Акта в исправном состоянии и в полном объеме.

11. Настоящий Рекламационный акт составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из сторон.

Исполнитель:

(должность уполномоченного лица)
 _____ / _____
(подпись) (расшифровка подписи)

М.П.

(ФИО представителя)
 _____ / _____
(подпись) (расшифровка подписи)

Пользователь:

(должность уполномоченного лица)
 _____ / _____
(подпись) (расшифровка подписи)

М.П.

(ФИО представителя)
 _____ / _____
(подпись) (расшифровка подписи)

_____ окончание формы _____

Приложение № 3 к Регламенту обслуживания оборудования

Форма Протокола обслуживания Оборудования по Сертификату (ПУД-ОП-22)

_____ начало формы _____

Протокол обслуживания Оборудования по Сертификату _____

№ _____

(указывается наименование сертификата на обслуживание оборудования и регистрационный номер)

г. Москва

« » _____ 20 г.

_____, именуем__ в
(наименование организации)

дальнейшем «Пользователь», в _____ лице

(должность, Ф. И. О. уполномоченного представителя)

действующ__ на основании _____, с одной стороны,
(Устава, или иного документа, с реквизитами)

и ООО «КРИПТО-ПРО», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Генерального директора Черновой Натальи Георгиевны, действующей на основании Устава, с другой стороны, составили настоящий Протокол о том, что в ходе оказания услуг по обслуживанию Оборудования Пользователя

1. Выявлены неисправности (дефекты) Оборудования «__» _____ 20__ г. по вышедшим из строя:

№ п/п	Наименование оборудования, модификация, вариант исполнения	Серийный номер	Кол-во ед. Оборудования, шт.

2. Описание неисправностей (дефекты): _____

3. Причина возникновения неисправностей (дефектов): _____

4. Неисправны следующие детали (узлы, сборочные единицы) Оборудования:

№ п/п	Наименование, характеристика детали (узла, сборочной единицы)	Кол-во, шт.
	Итого:	

5. Исполнитель в целях оказания услуг по сервисному обслуживанию Оборудования в соответствии с Сертификатом _____
(указывается наименование сертификата на обслуживание оборудования и регистрационный номер)

№ _____

выполнил следующие работы:

№ п/п	Наименование работ	Кол-во, часов

6. В ходе выполнения работ по обслуживанию Оборудования Исполнителем были использованы следующие материалы:

№ п/п	Наименование, характеристика детали (узла, сборочной единицы)	Кол-во, шт.
Итого:		

7. Работы по сервисному обслуживанию Оборудования выполнены в полном объеме и в срок. Недостатки в результате выполненных работ не выявлены.
8. Пользователь по качеству и срокам выполнения работ Оборудования претензий не имеет.
9. Исполнитель передал, а Пользователь принял Оборудование, согласно п. 1 настоящего Протокола, в исправном состоянии и в полном объеме.
10. Настоящий Протокол составлен в двух подлинных экземплярах для каждой из Сторон.

Подписи сторон

Исполнитель:

(должность уполномоченного лица)
 _____ / _____
(подпись) (расшифровка подписи)

М.П.

(ФИО представителя)
 _____ / _____
(подпись) (расшифровка подписи)

Пользователь:

(должность уполномоченного лица)
 _____ / _____
(подпись) (расшифровка подписи)

М.П.

(ФИО представителя)
 _____ / _____
(подпись) (расшифровка подписи)

_____ окончание формы _____

Приложение № 4 к Регламенту обслуживания оборудования

Форма Протокола о проведении модернизации Оборудования по Сертификату (ПУД-ОП-23)

_____ начало формы _____

Протокол о проведении модернизации Оборудования по Сертификату _____ № _____ (указывается наименование сертификата и регистрационный номер)

г. Москва

« » _____ 20 г.

_____, именуем__ в
(наименование организации)

дальнейшем «Пользователь», в _____ лице

(должность, Ф. И. О. уполномоченного представителя)

действующ__ на основании _____, с одной стороны,
(Устава, или иного документа, с реквизитами)

и ООО «КРИПТО-ПРО», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Генерального директора Черновой Натальи Георгиевны, действующей на основании Устава, с другой стороны, составили настоящий Протокол о том, что в ходе выполнения работ по модернизации Оборудования:

№ п/п	Наименование оборудования, вариант исполнения, модификация	Серийный номер	Кол-во ед. Оборудования, шт.

с учетом установленных требований по _____

Исполнитель в целях выполнения работ по модернизации Оборудования в соответствии с Сертификатом

(указывается наименование сертификата на обслуживание оборудования и регистрационный номер)

произвел модернизацию Оборудования и передал модернизированное Оборудование Пользователю, а Пользователь принял модернизированное Оборудование в исправном состоянии:

№ п/п	Наименование оборудования, вариант исполнения, модификация	Серийный номер	Кол-во ед. Оборудования, шт.

В ходе выполнения работ по модернизации Оборудования Исполнителем были использованы следующие материалы:

№ п/п	Наименование, характеристика детали (узла, сборочной единицы)	Кол-во, шт.

		Итого:

11. Стоимость выполненных работ по модернизации Оборудования, согласно настоящего Протокола, соответствует стоимости Сертификата на модернизацию Оборудования _____ № _____ от «__» _____ 201__г.
12. Работы по модернизации Оборудования выполнены в полном объеме и в срок. Недостатки в результате выполненных работ не выявлены.
13. Пользователь по качеству и срокам выполненных работ по модернизации Оборудования претензий не имеет.
14. Настоящий Протокол составлен в двух подлинных экземплярах для каждой из Сторон.

Подписи сторон

Исполнитель:

(должность уполномоченного лица)
 _____ / _____
(подпись) (расшифровка подписи)

М.П.

(ФИО представителя)
 _____ / _____
(подпись) (расшифровка подписи)

Пользователь:

(должность уполномоченного лица)
 _____ / _____
(подпись) (расшифровка подписи)

М.П.

(ФИО представителя)
 _____ / _____
(подпись) (расшифровка подписи)

_____ окончание формы _____

Приложение № 5 к Регламенту обслуживания оборудования

Форма Акта выполненных работ (ПУД-ОП-24)

_____ начало формы _____

Исполнитель:

(Полное или сокращенное наименование Исполнителя)

ИНН/КПП _____ / _____

Юридический адрес _____

Телефон/факс _____

Пользователь:

(Полное или сокращенное наименование Пользователя)

ИНН/КПП _____ / _____

Юридический адрес _____

Телефон/факс _____

Акт выполненных работ

по договору (счету) № _____ от «__» _____ 20__ г.

«__» _____ 20__ г.

_____, *(Полное или сокращенное наименование Пользователя)*

именуем _____ в дальнейшем Пользователь, в лице _____
(должность, Ф. И. О. уполномоченного представителя Пользователя)

действующего на основании _____, с одной стороны, и ООО «КРИПТО-ПРО»,
(устава или иной документ и его реквизиты)

именуемое в дальнейшем Исполнитель, в лице _____
(должность, Ф. И. О. уполномоченного представителя Исполнителя)

действующего на основании _____, с другой стороны, составили настоящий
(устава или иной документ и его реквизиты)

Акт по договору (счету) № _____ от «__» _____ 201__ г.,

1. Выявлены неисправности (дефекты) Оборудования «__» _____ 201__ г. по вышедшим из строя:

№ п/п	Наименование оборудования, вариант исполнения, модификация	Серийный номер	Кол-во ед. Оборудования, шт.

Описание неисправности (дефектов): _____

Причина возникновения неисправности (дефектов) _____

2. Подлежит замене неисправные детали (узлы, сборочные единицы) Оборудования:

№ п/п	Наименование, характеристика детали (узла, сборочной единицы)	Кол-во, шт.
	Итого:	

3. Исполнитель выполнил следующие работы по ремонту Оборудования:

№ п/п	Наименование работ	Кол-во, часов

4. Оборудование восстановлено и полностью соответствуют требованиям ЖТЯИ. _____ .
5. Работы выполнены в полном объеме и в срок. Недостатки в результате выполненных работ не выявлены.
6. Пользователь по качеству и срокам выполнения работ претензий не имеет.
7. Исполнитель передал, а Пользователь принял следующее Оборудование:

№ п/п	Наименование оборудования, вариант исполнения, модификация	Серийный номер	Кол-во ед. Оборудования, шт.

исправном состоянии и в полном объеме.

8. Стоимость выполненных работ по ремонту Оборудования составила _____ (_____) рублей __ копеек.
9. Ранее Пользователем был внесен аванс на сумму _____ (_____) рублей __ копеек.
10. Следует к оплате за выполненные работы по ремонту Оборудования _____ (_____) рублей __ копеек.
11. Настоящий Акт выполненных работ составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из сторон.

Исполнитель:

(должность уполномоченного лица)
 _____ / _____
(подпись) (расшифровка подписи)
 М.П.

Пользователь:

(должность уполномоченного лица)
 _____ / _____
(подпись) (расшифровка подписи)
 М.П.

(ФИО представителя)
 _____ / _____
(подпись) (расшифровка подписи)

(ФИО представителя)
 _____ / _____
(подпись) (расшифровка подписи)

_____ окончание формы _____

Приложение № 6 к Регламенту обслуживания оборудования

Форма Заключения технической комиссии о состоянии Оборудования (ПУД-ОП-25)

_____ начало формы _____

Заключение технической комиссии

о состоянии _____ (Указать наименование и версию оборудования)

г. Москва

« » _____ 20 г.

Комиссия в составе:

- 1) _____ (ФИО и должность члена комиссии)
- 2) _____ (ФИО и должность члена комиссии)
- 3) _____ (ФИО и должность члена комиссии)

произвела обследование технического состояния следующего оборудования:

_____ (Наименование и версия оборудования)

находящегося по адресу: _____

(Местонахождение оборудования)

и составила настоящее Заключение о нижеследующем: _____

Результаты обследования технического состояния оборудования: _____

Возможность проведения ремонтных работ в отношении оборудования: _____

Заключение составлено в 2-х экземплярах:

Первый экземпляр Пользователю оборудования _____

Второй экземпляр Исполнителю оборудования _____

_____ (ФИО и должность члена комиссии)

_____ (Подпись члена комиссии)

_____ (ФИО и должность члена комиссии)

_____ (Подпись члена комиссии)

_____ (ФИО и должность члена комиссии)

_____ (Подпись члена комиссии)

_____ окончание формы _____

Приложение № 7 к Регламенту обслуживания оборудования

Форма Протокола об оказании услуг по Сертификату на сервисное обслуживание Оборудования (ПУД-ОП-26)

_____ начало формы _____

Протокол об оказании услуг по по Сертификату _____ (указывается наименование сертификата и регистрационный номер)

г. Москва « » _____ 20 г.

_____, именуем___ в дальнейшем
(наименование организации)

«Пользователь», в лице _____,
(должность, Ф. И. О. уполномоченного представителя)

действующ___ на основании _____, с одной стороны,
(Устава, или иного документа, с реквизитами)

и ООО «КРИПТО-ПРО», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Генерального директора Черновой Натальи Георгиевны, действующей на основании Устава, с другой стороны, составили настоящий Протокол о том, что в ходе оказания услуг по Сертификату на сервисное обслуживание Оборудования Исполнителем осуществлен выезд специалиста Исполнителя в

(адрес Пользователя на территорию местонахождения Оборудования):

в целях:

(указывается вид услуги: проведение диагностики неисправности Оборудования и (или) проведения обновления предустановленной программы для ЭВМ в Оборудовании в рамках имеющейся у Пользователя лицензии на право использования программы для ЭВМ)

Пользователь претензий не имеет.

Настоящий Протокол составлен в двух подлинных экземплярах для каждой из Сторон.

Подписи Сторон:

Исполнитель:

(должность уполномоченного лица)

(подпись) / _____
(расшифровка подписи)

М.П.

(ФИО представителя)

(подпись) / _____
(расшифровка подписи)

Пользователь:

(должность уполномоченного лица)

(подпись) / _____
(расшифровка подписи)

М.П.

(ФИО представителя)

(подпись) / _____
(расшифровка подписи)

_____ окончание формы _____

Приложение № 8 к Регламенту обслуживания оборудования

Форма письменного заверения.

_____ начало формы _____

На бланке организации

Исх. № _____ от «__» _____ 20__ г.

Генеральному директору
ООО «КРИПТО-ПРО»
Н.Г. Черновой

Письменное заверение

(Полное название компании, юридический адрес, ИНН, ОГРН) подтверждает свое согласие на выполнение ООО «КРИПТО-ПРО» (ОГРН 1037700085444) работ по модернизации следующего Оборудования:

(указывается наименование, версия, модификация, вариант исполнения модернизируемого Оборудования, количество Оборудования)

принадлежащего на праве собственности (Полное название компании, ИНН, ОГРН) до

(указывается наименование, версия, модификация, вариант исполнения модернизированного Оборудования (по результатам выполненных работ),

в количестве ____ (_____) единиц в рамках Сертификата на модернизацию Оборудования

_____.

(указывается наименование сертификата и регистрационный номер, дата начала действия сертификата)

Руководитель

подпись

ФИО

_____ окончание формы _____

Приложение № 9 к Регламенту обслуживания оборудования

Форма гарантийного обязательства.

_____ начало формы _____

На бланке организации

Исх. № _____ от «__» _____ 20__ г.

Генеральному директору
ООО «КРИПТО-ПРО»
Н.Г. Черновой

Гарантийное обязательство

(Полное название компании, юридический адрес, ИНН, ОГРН) гарантирует, что на время выполнения Исполнителем в рамках Сертификата _____

(указывается наименование сертификата и регистрационный номер)

работ по _____

(указывается вид работ модернизация или ремонт)

следующего Оборудования: _____

(указывается наименование, версия, модификация, вариант исполнения Оборудования, количество Оборудования)

доступ к модернизируемому Оборудованию (либо указывается: к Оборудованию, находящемуся на ремонте) будут иметь исключительно специалисты Исполнителя и следующий(ие) ответственный представитель(ли) Пользователя:

12. ФИО

13. ФИО

(Полное название компании, ИНН, ОГРН) подтверждает, что риск гибели или повреждения Оборудования в период отсутствия работ, проводимых специалистами Исполнителя на территории местонахождения Оборудования, и при отсутствии вины Исполнителя с учетом фактических обстоятельств несет (Полное название компании, ИНН, ОГРН).

Руководитель

подпись

ФИО

_____ окончание формы _____

Приложение № 10 к Регламенту обслуживания оборудования

Форма Акта приема-передачи оборудования (ПУД-ОП-27)

_____ начало формы _____

Акт приема-передачи оборудования

г. Москва

« » _____ 20 г.

_____, именуем__ в
(наименование пользователя)

дальнейшем «Пользователь», в _____ лице

(должность, Ф. И. О. уполномоченного представителя)

действующ__ на основании _____, с одной стороны,
(Устава, или иного документа, с реквизитами)

и ООО «КРИПТО-ПРО», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Генерального директора Черновой Натальи Георгиевны, действующей на основании Устава, с другой стороны, составили Акт о том, что Исполнитель передает, а Пользователь принимает следующее Оборудование:

№ п/п	Наименование оборудования, вариант исполнения, модификация	Серийный номер оборудования	Кол-во, шт.
1			

Гарантийные этикетки/пломбы изготовителя на Оборудовании не нарушены/нарушены/отсутствуют/иное (нужное следует подчеркнуть): _____.

Механические повреждения отсутствуют/в наличии (нужное следует подчеркнуть). Механические повреждения при осмотре: _____.

Вышеуказанное Оборудование передано Пользователю на время ремонта Оборудования по Сертификату на обслуживание: _____
_____ регистрационный номер № _____.

Пользователь обязуется вернуть принятое вышеуказанное Оборудование в течение 3 (трех) рабочих дней с даты подписания Исполнителем Протокола обслуживания Оборудования по Сертификату по сервисное обслуживание Оборудование.

РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

ИСПОЛНИТЕЛЬ

Пользователь

Принял:

Сдал:

_____/Ф.И.О./

_____/Ф.И.О./

_____ окончание формы _____

Приложение № 11 к Регламенту обслуживания оборудования

Форма Акта возврата оборудования (ПУД-ОП-28)

_____ начало формы _____

Акт возврата оборудования

г. Москва

« » _____ 20 г.

_____, именуем__ в
(наименование пользователя)

дальнейшем «Пользователь», в _____ лице

(должность, Ф. И. О. уполномоченного представителя)

действующ__ на основании _____, с одной стороны,
(Устава, или иного документа, с реквизитами)

и ООО «КРИПТО-ПРО», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Генерального директора Черновой Натальи Георгиевны, действующей на основании Устава, с другой стороны, составили Акт о том, что Пользователь возвращает, а Исполнитель принимает следующее Оборудование:

№ п/п	Наименование оборудования, вариант исполнения, модификация	Серийный номер оборудования	Кол-во, шт.
1			

Гарантийные этикетки/пломбы изготовителя на Оборудовании не нарушены/нарушены/отсутствуют/иное (нужное следует подчеркнуть): _____.

Механические повреждения отсутствуют/в наличии (нужное следует подчеркнуть). Механические повреждения при осмотре: _____.

РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

ИСПОЛНИТЕЛЬ

Пользователь

Принял:

Сдал:

_____/Ф.И.О./

_____/Ф.И.О./

_____ окончание формы _____

ВЫПИСКА

из Приказа № 25 от «30» июня 2022 г.

г. Москва

«30» июня 2022 г.

О внесении дополнений и изменений в Регламент обслуживания оборудования в редакции № 2

В связи со сменой юридического адреса внести следующие дополнения и изменения в Регламент обслуживания оборудования в редакции № 2 (утв. Приказом Генерального директора ООО «КРИПТО-ПРО» от «12» января 2021 г. № 2021/01-03), далее – Регламент обслуживания оборудования, опубликованный на сайте в сети Интернет по адресу: <https://www.cryptopro.ru/support/hardware>:

1. Раздел 14 «Реквизиты Исполнителя» Регламента обслуживания оборудования изменить и изложить в следующей редакции:

«14. РЕКВИЗИТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ

Общество с ограниченной ответственностью «КРИПТО-ПРО»

(ООО «КРИПТО-ПРО»)

ИНН 7717107991, КПП 771901001, ОГРН 1037700085444

Юридический адрес: 105037, г. Москва, вн.тер.г.муниципальный округ Измайлово, проезд Измайловский, д. 10, к. 2, помещ. 4/1

Адрес для направления курьера (почтовый адрес): 127018, г. Москва, ул. Сущевский Вал, д. 18, 17 этаж

e-mail: info@cryptopro.ru; support@cryptopro.ru

Телефон/ факс: 8/495/ 995-48-20

www.cryptopro.ru»