

Регламент сервісного обслуговування АСРВНСО

на 24 листопада 2022 року

Зміст

- [1 ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ](#)
- [2 ІНФОРМАЦІЙНО-ТЕХНІЧНИЙ СУПРОВІД](#)
- [3 ТЕХНІЧНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ](#)
- [4 ГАРАНТІЙНІ ЗОБОВ'ЯЗАННЯ](#)
- [5 РЕМОНТНІ РОБОТИ](#)
- [6 ДОГОВІРНА ЦІНА ЗА СЕРВІСНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ](#)

1 ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1 Даним регламентом затверджується зміст, послідовність та періодичність дій, які входять до сервісного обслуговування та спрямованих на підтримання працездатності АСРВНСО.

1.2 Сервісне обслуговування - складається з інформаційно-технічного супроводу, технічного обслуговування (ТО) .

2 ІНФОРМАЦІЙНО-ТЕХНІЧНИЙ СУПРОВІД

2.1 Інформаційно-технічний супровід Замовника проводиться інженерно-технічними фахівцями Виконавця віддалено за допомогою телекомунікаційних систем.

2.1.1 Інформаційно-технічний супровід включає в себе:

- оновлення програмного забезпечення з метою усунення помилок, підвищення продуктивності і швидкості роботи, а також розширення функціональності ;
- автоматизоване відстеження активації об'єктової системи оповіщення та сповіщення про це посадових осіб за допомогою Інтернет-сервісу uoopl.net;
- автоматизоване відстеження відмов (відновлення) працездатності та переході електроживлення з основного джерела на резервне і навпаки за допомогою Інтернет-сервісу uoopl.net;
- автоматизоване відстеження наявності основної та резервної ліній зв'язку, переходу з основної лінії на резервну і навпаки за допомогою Інтернет-сервісу uoopl.net;
- автоматизований контроль цілісності ліній трансляційної мережі за допомогою Інтернет-сервісу uoopl.net;
- автоматизована діагностика роботи приладів СОЛА та пульта керування АСРВНСО в цілому за допомогою Інтернет-сервісу uoopl.net;

- автоматизована діагностика роботи датчиків загазованості, ручних сповіщувачів, гучномовців та іншого обладнання за допомогою Інтернет-сервісу uoopl.net;
- аналіз помилок на основі даних системи діагностування за допомогою Інтернет-сервісу uoopl.net;
- інформування відповідальних осіб Замовника про стан системи та інші події, що їм передують з метою забезпечення безперебійної роботи АСРВНСО та зменшення витрат на ремонтні роботи за допомогою Інтернет-сервісу uoopl.net;
- надання організаційної, технічної і консультативної допомоги в користуванні АСРВНСО;
- надання особам Замовника відповідальній за експлуатацію АСРВНСО доступу для користуванням Інтернет-Сервісом uoopl.net;
- надання організаційної, технічної і консультативної допомоги в користуванні Інтернет-Сервісом uoopl.net;
- внесення змін до списку оповіщення посадових осіб;
- відновлення документації;
- підтримка гарантійних зобов'язань;
- автоматизований контроль ліній зв'язку для телеметрії та оповіщення посадових осіб.

3 ТЕХНІЧНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ

3.1 Технічне обслуговування (ТО) - комплекс операцій по підтримці працездатності та справності обладнання АСРВНСО шляхом здійснення профілактичних оглядів та ліквідації несправностей, що виконується інженерно-технічними фахівцями Виконавця безпосередньо на місці знаходження АСРВНСО, що потребує виїзд спеціалізованого автомобіля з відповідним обладнанням. Перелік та кількість необхідних операції ТО встановлюються документацією підприємств-виробників та наведена в план-графіку технічного обслуговування Виконавця. При виконанні робіт з технічного обслуговування може виникати необхідність у ремонтних роботах.

3.2 План-графік робіт з технічного обслуговування

№п/п Вид робіт	Періодичність технічного обслуговування	Виконавець
1 Технічне обслуговування		
1.1 Зовнішній огляд складових, контроль робочого положення вмикачів, перемикачів, індикаторів, моніторів, комп'ютерів, мікрофонних пультів їх справності (наявності). Чищення обладнання від пилу, бруду.	Щоденно	Експлуатант (відповідальна особа Замовника) щопівроку
1.2 Контроль працездатності вмикачів, перемикачів, індикаторів, моніторів, комп'ютерів, мікрофонних пультів.	щопівроку	Сервісна організація
1.3 Перевірка спрацювання датчиків.	щопівроку	
1.4 Перевірка спрацювання ручних сповіщувачів.	щопівроку	
1.5 Перевірка спрацювання приладів оповіщення (акустичних систем).	щопівроку	
1.6 Контроль основного і резервного джерел	щопівроку	

живлення, перевірка автоматичного перемикання живлення з основного на резервне.		
1.7 Чищення обладнання від окису, пилу, бруду.	щопівроку	
1.8 Оновлення програм мікроконтролеру (у разі необхідності), відновлення та усунення помилок та збоїв програмного забезпечення в разі впливу непередбачених обставин (стрибкі напруги, розряди блискавки і т.п.);	щопівроку	
1.9 Заповнення журналу з технічного обслуговування з відповідними записами відповідальних осіб про проведення ТО.	щопівроку	
2 Навчання персоналу, перевірка наявності інструкцій чергового персоналу, відновлення у разі потреби.	щопівроку	Сервісна організація
3 Заміна комплектуючих		
3.1 Заміна акумуляторів, SIM-карт, SD-карт пам'яті, запобіжників	У разі виявлення несправності	Сервісна організація
4 Метрологічна перевірка первинних перетворювачів (датчиків). В роботи входить демонтаж, перевірка працездатності, відправка до метрологічної лабораторії, доставка, встановлення датчиків на їх постійні місця після повірки. Вартість метрологічної повірки складається з вартості послуг метрологічної лабораторії та вартості робіт обслуговуючій організації. Послуги сплачується Замовником згідно окремого розрахунку або додаткової угоди.	Згідно паспортних даних датчика, або за домовленістю Сторін згідно п.5 Додатку №1	Сервісна організація

3.3 Договірна ціна з технічного обслуговування АСРВНСО без урахування вартості запасних частин, матеріалів та транспортних витрат (одноразове технічне обслуговування)

3.4 Транспортні витрати (один виїзд)

4 ГАРАНТІЙНІ ЗОБОВ'ЯЗАННЯ

4.1 Гарантійний строк експлуатації обладнання АСРВНСО виробництва Виконавця становить 12 місяців від дати постачання Замовнику (далі гарантійні зобов'язання Виконавця). Дата постачання вказана у паспорті на виріб. Гарантійний строк експлуатації обладнання інших виробників вказано у паспортах на дане обладнання, гарантійні зобов'язання забезпечує підприємство-виробник.

4.2 Замовник має право на подовження гарантійних зобов'язань на обладнання, що виробив Виконавець, на 5 (п'ять) років з дати продажу, за умови регулярної оплати згідно п.3.1 даного Договору. У разі заборгованості Замовника перед Виконавцем за сервісне обслуговування більше 2 (двох) місяців подовження гарантійних зобов'язань, що надається Виконавцем, скасовується.

4.3 У гарантійні зобов'язання Виконавця входить право Замовника на безкоштовний ремонт обладнання.

4.4 У поняття гарантійного (безкоштовного) ремонту не входять операції пов'язані з:

- заміною запобіжників, SIM-карт, SD-карт пам'яті, акумуляторних батарей;
- доставкою (транспортуванням, пересилкою) обладнання до підприємства-виробника за рахунок Виконавця;
- переконфігурацією (внесення змін або заміна програмного забезпечення) обладнання.

Оплата цих робіт виконується відповідно до п.5.1.2 Додатку №1 даного Договору.

4.5 Гарантійні зобов'язання не розповсюджуються на такі випадки (далі негарантійні):

- механічні ушкодження або дію агресивних речовин на обладнання АСРВНСО або його частини;
- перевантаження у мережі живлення та атмосферні розряди, що привели до виходу з ладу обладнання АСРВНСО;
- внесення Замовником технічних змін у АСРВНСО без погодження з Виконавцем, а також інші дії Замовника або сторонніх осіб, що привели до виходу з ладу обладнання АСРВНСО;
- пошкодження кабельних мереж АСРВНСО;
- відмови мереж зв'язку підприємства Замовника, що входить до складу АСРВНСО;
- відмови мереж та обладнання оповіщення про пожежу, до якого підключена АСРВНСО.

5 РЕМОНТНІ РОБОТИ

5.1 Ремонтні роботи це послуги, які може надати Виконавець з відновлення працездатності, реконструкції, модернізації АСРВНСО, що не ввійшли до даного Договору, але можуть виникнути в процесі експлуатації АСРВНСО.

5.1.1 Виконавець виконує гарантійні ремонтні роботи безкоштовно.

5.1.2 Виконавець виконує негарантійні ремонтні роботи на платній основі згідно Кошторисів підготовлених Виконавцем на запит Замовника.

5.2 Ремонтні роботи, в залежності від їх складності, здійснюються:

- безпосередньо на об'єкті;
- в майстерні Виконавця;
- передаються на ремонт підприємству-виробнику складових частин АСРВНСО (датчиків, гучномовців і т.п.).

5.3 Ремонтні роботи включають в себе:

- позаплановий виклик спеціаліста Виконавця;
- ремонт мереж, що потребує додаткових витрат на матеріали та комплектуючі;
- заміну несправного модуля на аналогічний справний;
- заміну несправного радіоелемента або елемента конструкції аналогічним справним;

- налагоджування;
- перевірка датчиків (зняття, відправка в лабораторію (перевезення та пересилання), встановлення на місце та перевірка;
- транспортні витрати Виконавця в рамках виконання ремонтних робіт.

5.4 Термін проведення ремонтних робіт визначається в кожному випадку окремо в залежності від складності робіт, строку замовлення комплектуючих, строку виготовлення (при необхідності).

5.5 Рахунки на ремонтні роботи, запасні частини та матеріали (в тому числі витрачені в процесі технічного обслуговування) виставляються Виконавцем окремо.

5.6 Вартість ремонтних робіт, запасних частин, матеріалів та транспортних витрат визначається Виконавцем згідно окремого прайса.

6 ДОГОВІРНА ЦІНА ЗА СЕРВІСНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ

6.1 Розрахунок за Інформаційно-технічний супровід та плату (відшкодування) за стільниковий зв'язок модемних пристроїв, що входить в Договірну ціну за сервісне обслуговування АСРВНСО, виконується Виконавцем та сплачується Замовником щомісячно.