

Утвержден  
Приказом ООО «КРИПТО-ПРО»  
от «25» июля 2018 г. № 7

**РЕГЛАМЕНТ  
обслуживания оборудования**

г. Москва - 2018

## 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. **Изготовитель** - Общество с ограниченной ответственностью «КРИПТО-ПРО».

1.2. **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.

1.3. **Оборудование** – аппаратная часть (набор технических средств для сбора и обработки информации) из состава программно-аппаратных комплексов (программно-аппаратных криптографических модулей), аппаратных платформ производства Изготовителя.

1.4. **Сертификат на сервисное обслуживание Оборудования** – документ, оформленный 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.

1.5. **Сертификат на модернизацию Оборудования** – документ, оформленный 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.

1.6. **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).

1.7. **Обращение** – сообщение Пользователя, отправленное через Портал технической поддержки, содержащее в себе идентифицирующую Пользователя информацию и регистрационный номер соответствующего Сертификата на сервисное обслуживание Оборудования и (или) Сертификата на модернизацию Оборудования.

1.8. **Портал технической поддержки Изготовителя** - <https://www.cryptopro.ru/support>

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

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

1.11. **Гарантийный срок** - срок, исчисляемый с даты передачи Изготовителем Оборудования Пользователю, если иное не установлено Изготовителем и (или) в соответствующем договоре между Изготовителем и Пользователем, в течение которого Пользователь вправе предъявлять требования по качеству Оборудования в соответствии с эксплуатационной документацией, предоставляемой в составе с поставленным Оборудованием.

1.12. **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 за счёт Изготовителя.

1.13. **Офис Изготовителя** – адрес Изготовителя: г. Москва, ул. Суцеский вал, д. 18, этаж 17.

## **2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

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

- гарантийный срок и порядок гарантийного ремонта Оборудования;
- состав и порядок оказания Изготовителем услуг и (или) выполнения работ по сервисному обслуживанию Оборудования на платной основе по Сертификату на сервисное обслуживание Оборудования;
- состав и порядок выполнения Изготовителем работ по модернизации Оборудования на платной основе по Сертификату на модернизацию Оборудования;
- порядок выполнения Изготовителем 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 Изготовителем и Пользователем, с даты передачи Изготовителем 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 и при условии соблюдения условий, предусмотренных п.п. 3.1, 3.2, 3.3 настоящего Регламента, Изготовитель устраняет выявленные дефекты (недостатки) Оборудования, возникшие по вине Изготовителя, без взимания платы с Пользователя в порядке и сроки предусмотренные разделом 4 настоящего Регламента.

3.5. Гарантийный ремонт производится в офисе Изготовителя.

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

#### **4. ПОРЯДОК ГАРАНТИЙНОГО РЕМОНТА ОБОРУДОВАНИЯ**

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

4.2. Изготовитель 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 Изготовитель 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 Изготовителем информацию и согласовывает с Изготовителем дату и время приема-передачи неисправного Оборудования в офисе Изготовителя.

4.5. По факту передачи неисправного Оборудования Изготовитель оформляет в 2 (двух) экземплярах Акт приема-передачи оборудования по форме Приложения № 1 к настоящему Регламенту, который 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, Изготовитель 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 Изготовителя, 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 Изготовителем дальнейшие действия по выполнению работ в рамках гарантийного ремонта или ремонту Оборудования на платной основе согласно разделу 11 настоящего Регламента.

4.8. Срок выполнения Изготовителем гарантийного ремонта не превышает 90 (девяносто) рабочих дней с даты получения Оборудования по Акту приема-передачи

оборудования при условии согласования Пользователем выполнение соответствующих работ (п. 4.7. настоящего Регламента).

4.9. По окончании гарантийного ремонта Оборудования Изготовитель 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. 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.

4.11. В случае обнаружения недостатков, производственных дефектов Оборудования и невозможности их устранения, выявленных в период действия гарантийного срока, Изготовитель 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 Изготовителем в связи с невозможностью проведения гарантийных работ в отношении предоставленного Оборудования Пользователя.

4.12. 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. 4.10 настоящего Регламента.

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

4.14. Выполнение ремонтных работ по окончании гарантийного срока, нарушения условий Изготовителя, установленных п.п. 3.2, 3.3 настоящего Регламента, осуществляется Изготовителем 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 Изготовителя и возврат Оборудования (из офиса Изготовителя) 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. Изготовителем 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 и услуг	Тип сертификата на сервисное обслуживание Оборудования	
	Базовый	Расширенный
Выезд специалистов Изготовителя 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 Изготовителя и возврат Оборудования (из офиса) в адрес Пользователя	за счёт Пользователя	за счёт Изготовителя (способ доставки и возврата Оборудования определяется Изготовителем) (1)

(1) В пределах МКАД г. Москвы, если иное не установлено Изготовителем 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 Изготовителю 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, Изготовитель имеет право отказать Пользователю в сервисном обслуживании.

7.4. Изготовитель 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. Изготовитель 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 Изготовитель направляет Пользователю посредством Портала технической поддержки в ответ на полученное Обращение запрос информации по существу Обращения.

7.7. Пользователь в течение согласованного с Изготовителем времени, но в срок не более 5 (пяти) рабочих дней с момента получения оповещения о регистрации Обращения Изготовителем, предоставляет Изготовителю 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 Изготовителя неисправности устраняются и Обращение Пользователя на Портале технической поддержки закрывается.

**7.9. В случае невозможности устранения неисправности Оборудования без доставки Оборудования в офис Изготовителя, Изготовитель 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 Изготовителя за счет Изготовителя, Пользователь не менее чем за 2 (два) рабочих дня до согласованной даты приезда Изготовителя за Оборудованием должен предоставить Изготовителю:**

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

7.10. По факту передачи неисправного Оборудования Изготовитель оформляет в 2 (двух) экземплярах Акт приема-передачи оборудования по форме Приложения № 1 к настоящему Регламенту, который подписывается уполномоченными представителями Сторон в день приема-передачи Оборудования.

7.11. Изготовитель 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. Изготовитель 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 Изготовитель 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 Акту выполненных работ, оформленному по форме Приложения № 5 к настоящему Регламенту в 2 (двух) экземплярах, и доверенности уполномоченного лица Пользователя на получение Оборудования.

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

- точный адрес места доставки Оборудования;
- дату и время доставки Оборудования;
- контактную информацию представителя 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 Изготовитель 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 Акта выполненных работ согласно п 7.14. настоящего Регламента.

7.16. В случае, если Сертификатом на сервисное обслуживание Оборудования предусмотрен выезд специалистов Изготовителя в адрес Пользователя (на территорию местонахождения Оборудования) для проведения диагностики

**Оборудования с целью выявления неисправности**, Изготовитель 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 Изготовителю следующую информацию:

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

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

7.16.3. В день выезда специалиста Изготовителя 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.

7.17. Изготовитель 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, Изготовитель 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 Изготовитель 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 Изготовитель отказывает в выполнении работ по модернизации Оборудования.

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

8.4. Доставка Оборудования в офис Изготовителя и возврат Оборудования (из офиса Изготовителя) 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. Изготовитель 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 Изготовителю 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, Изготовитель имеет право отказать Пользователю в проведении модернизации Оборудования.

10.3. Изготовитель 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. Изготовитель 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 Изготовитель направляет Пользователю посредством Портала технической поддержки в ответ на полученное Обращение запрос информации по существу Обращения.

10.6. Пользователь в течение согласованного с Изготовителем времени, но в срок не более 5 (пяти) рабочих дней с момента получения оповещения о регистрации Обращения Изготовителем, предоставляет Изготовителю 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 Изготовитель согласовывает с Пользователем дату, время и место приема-передачи модернизируемого Оборудования (при необходимости).

10.8. По факту передачи модернизируемого Оборудования Изготовитель оформляет в 2 (двух) экземплярах Акт приема-передачи оборудования оформленного по форме Приложения № 1 к настоящему Регламенту, который подписывается уполномоченными представителями Сторон.

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

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

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

- точный адрес места нахождения Оборудования;
- порядок (в том числе, требования к наличию документов, удостоверяющих личность) доступа специалистов Изготовителя на территорию местонахождения Оборудования;
- контактную информацию представителей Пользователя (ФИО, должность, мобильный (стационарный) номер телефона), ответственных за доступ специалистов Изготовителя на территорию местонахождения Оборудования и взаимодействие со специалистами Изготовителя в процессе выполнения работ по модернизации Оборудования;

– подтвердить дату и время доступа специалистов Изготовителя 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 Изготовителя и ответственный представитель(ли) Пользователя. Указанное гарантийное обязательство Изготовитель 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 Изготовитель 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 Изготовителем Рабочие дни, а специалисты Изготовителя должны соблюдать требования пропускного режима Пользователя.

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

10.13. Изготовитель 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 Изготовителя необходимых комплектующих для модернизации Оборудования, Изготовитель 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 Изготовителем, предусмотренный п. 10.13 настоящего Регламента, сдвигается на срок задержки выполнения Пользователем своих обязательств.

10.15. По окончании выполнения работ по модернизации Оборудования Изготовитель 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.

10.18. В случае невозможности выполнения работ по модернизации Оборудования, Изготовитель 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 Изготовителя, установленных п.п. 3.1, 3.2, 3.3. настоящего Регламента, Пользователь обращается к Изготовителю за ремонтом Оборудования путем направления Обращения.

11.2. Изготовитель 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 Изготовитель направляет Пользователю посредством Портала технической поддержки в ответ на полученное Обращение запрос информации по существу Обращения.

11.4. Пользователь в течение согласованного с Изготовителем времени, но в срок не более 5 (пяти) рабочих дней с момента получения оповещения о регистрации Обращения Изготовителем, предоставляет посредством Портала технической поддержки Изготовителю 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 Изготовитель согласовывает с Пользователем дату и время приема-передачи Оборудования в офисе Изготовителя либо выезд специалиста Изготовителя 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 Изготовителя 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 Изготовителя: <https://www.cryptopro.ru/order/>, - и оплатить его полную стоимость на основании выставленного счета на оплату.

11.5.2. Выезд специалиста Изготовителя в целях проведения диагностики Оборудования осуществляется только после его оплаты.

11.6. По факту передачи неисправного Оборудования Изготовитель оформляет в 2 (двух) экземплярах Акт приема-передачи оборудования, оформленного по форме Приложения № 1 к настоящему Регламенту, который подписывается уполномоченными представителями Сторон.

11.7. В течение 3 (трех) рабочих дней с даты следующей за датой получения Оборудования по Акту приема-передачи Изготовитель 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 Изготовителя, а также их стоимость, согласно прайс-листу Изготовителя, опубликованному на сайте: [www.cryptopro.ru](http://www.cryptopro.ru).

11.9. Изготовитель приступает к выполнению работ по ремонту Оборудования в течение 1 (одного) рабочего дня с даты поступления на расчетный счет Изготовителя 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 Изготовителем счета(ов) на оплату путем перевода денежных средств на расчетный счет Изготовителя, указанный в соответствующем счете. Изготовитель 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. Изготовитель обязуется выполнить работы по ремонту Оборудования в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты поступления на расчетный счет Изготовителя оплаты стоимости работ по ремонту Оборудования (включая стоимость материалов (деталей, узлов, сборочных единиц)). В случае временного отсутствия у Изготовителя необходимых для ремонта Оборудования материалов (деталей, узлов, сборочных единиц) на складе, Изготовитель 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 Изготовителя оплаты стоимости работ по ремонту Оборудования.

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

- точный адрес места нахождения Оборудования;
- порядок (в том числе, требования к наличию документов, удостоверяющих личность) доступа специалистов Изготовителя на территорию местонахождения Оборудования;
- контактную информацию представителей Пользователя (ФИО, должность, мобильный (стационарный) номер телефона), ответственных за доступ специалистов Изготовителя на территорию местонахождения Оборудования и взаимодействие со специалистами Изготовителя в процессе выполнения работ на территории местонахождения Оборудования;
- подтвердить дату и время доступа специалистов Изготовителя 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 Изготовителя и ответственный представитель(ли) Пользователя. Указанное гарантийное обязательство Изготовитель 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 Изготовитель не несет ответственности за результат выполненных работ по ремонту Оборудования.

11.12. Пользователь обязан организовать доступ на территорию местонахождения Оборудования в случае, уставленном п. 11.5.1. настоящего Регламента, в согласованные с Изготовителем Рабочие дни, а специалисты Изготовителя 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 Изготовитель 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. Одновременно, при передаче Оборудования Изготовитель предоставляет в 2 (двух) экземплярах товарную-накладную на израсходованные материалы (детали, узлы, сборочные единицы), оформленную по форме ТОРГ-12, которая подписывается уполномоченным лицом Пользователя по доверенности в момент получения Оборудования, и счет-фактуру.

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 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. Изготовитель имеет право привлекать третьих лиц 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. Изготовитель 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 Изготовителя: [www.cryptopro.ru](http://www.cryptopro.ru).

13.5. Настоящий Регламент вступает в силу с момента опубликования на официальном сайте Изготовителя: [www.cryptopro.ru](http://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 ИЗГОТОВИТЕЛЯ**

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

ИНН 7717107991, КПП 771901001, ОГРН 1037700085444

Юридический адрес: 105318, г. Москва, ул. Ибрагимова, д. 31, офис 30Б

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

Почтовый адрес: 127018, г. Москва, а/я «КРИПТО-ПРО»

е-mail: [info@cryptopro.ru](mailto:info@cryptopro.ru); [support@cryptopro.ru](mailto:support@cryptopro.ru)

Телефон/ факс: 8/495/ 995-48-20

[www.cryptopro.ru](http://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

« » \_\_\_\_\_ 201 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 «Изготовитель», в лице Генерального директора Черновой Натальи Георгиевны, действующей на основании Устава, с другой стороны, составили Акт о том, что Пользователь передает, а Изготовитель 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**

ИЗГОТОВИТЕЛЬ  
ООО «КРИПТО-ПРО»  
ИНН 7717107991, КПП 771901001  
Адрес: 105318, г. Москва, ул. Ибрагимова, д. 3  
офис 30Б  
Почтовый адрес: 127018, г. Москва, а/я  
«КРИПТО-ПРО»

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 \_\_\_\_\_

### Изготовитель:

\_\_\_\_\_  
*(Полное или сокращенное наименование Изготовителя)*

ИНН/КПП \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Юридический адрес \_\_\_\_\_

Телефон/факс \_\_\_\_\_

### Пользователь:

\_\_\_\_\_  
*(Полное или сокращенное наименование Пользователя)*

ИНН/КПП \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Юридический адрес \_\_\_\_\_

Телефон/факс \_\_\_\_\_

## Рекламационный акт

«\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ 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 Изготовитель, в лице \_\_\_\_\_  
*(должность, Ф. И. О. уполномоченного представителя Изготовителя)*

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 «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ 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. Изготовитель 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. Изготовитель 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.

**Изготовитель:**

**Пользователь:**

\_\_\_\_\_  
(должность уполномоченного лица)

\_\_\_\_\_  
(должность уполномоченного лица)

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(подпись) / (расшифровка подписи)

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(подпись) / (расшифровка подписи)

М.П.

М.П.

\_\_\_\_\_ 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

« » \_\_\_\_\_ 201 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 «Изготовитель», 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 «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ 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. Изготовитель 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 Изготовителем 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. Изготовитель 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

**Изготовитель:**

**Пользователь:**

\_\_\_\_\_  
(должность уполномоченного лица)

\_\_\_\_\_  
(должность уполномоченного лица)

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(подпись) (расшифровка подписи)

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(подпись) (расшифровка подписи)

М.П.

М.П.

\_\_\_\_\_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

« » \_\_\_\_\_ 201 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 «Изготовитель», 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 \_\_\_\_\_

Изготовитель 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 Изготовителем 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

**Изготовитель:**

**Пользователь:**

\_\_\_\_\_  
(должность уполномоченного лица)

\_\_\_\_\_  
(должность уполномоченного лица)

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(подпись) (расшифровка подписи)

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(подпись) (расшифровка подписи)

М.П.

М.П.

\_\_\_\_\_окончание формы\_\_\_\_\_

# Приложение № 5 к Регламенту обслуживания оборудования

## Форма Акта выполненных работ (ПУД-ОП-24)

\_\_\_\_\_ начало формы \_\_\_\_\_

### Изготовитель:

\_\_\_\_\_

(Полное или сокращенное наименование Изготовителя)

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 «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ 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 Изготовитель, в лице \_\_\_\_\_,  
(должность, Ф. И. О. уполномоченного представителя Изготовителя)

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. Изготовитель 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. Изготовитель 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.

**Изготовитель:**

**Пользователь:**

\_\_\_\_\_  
(должность уполномоченного лица)

\_\_\_\_\_  
(должность уполномоченного лица)

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(подпись) (расшифровка подписи)

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(подпись) (расшифровка подписи)

М.П.

М.П.

\_\_\_\_\_ 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

« » \_\_\_\_\_ 201 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 Изготовителю 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 « » \_\_\_\_\_ 201 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 «Изготовитель», 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 Изготовителем осуществлен выезд специалиста Изготовителя 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:

**Изготовитель:**

**Пользователь:**

\_\_\_\_\_  
*(должность уполномоченного лица)*

\_\_\_\_\_  
*(должность уполномоченного лица)*

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
*(подпись) (расшифровка подписи)*

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
*(подпись) (расшифровка подписи)*

М.П.

М.П.

\_\_\_\_\_ 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 Изготовителем 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 Изготовителя 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 Изготовителя на территории местонахождения Оборудования, и при отсутствии вины Изготовителя 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

« » \_\_\_\_\_ 201 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 «Изготовитель», в лице Генерального директора Черновой Натальи Георгиевны, действующей на основании Устава, с другой стороны, составили Акт о том, что Изготовитель 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 Изготовителем Протокола обслуживания Оборудования по Сертификату по сервисное обслуживание Оборудование.

**РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН**

ИЗГОТОВИТЕЛЬ  
ООО «КРИПТО-ПРО»  
ИНН 7717107991, КПП 771901001  
Адрес: 105318, г. Москва, ул. Ибрагимова, д. 3  
офис 30Б  
Почтовый адрес: 127018, г. Москва, а/я  
«КРИПТО-ПРО»

Пользователь

Принял:  
\_\_\_\_\_/Ф.И.О./

Сдал:  
\_\_\_\_\_/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

« » \_\_\_\_\_ 201 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 «Изготовитель», в лице Генерального директора Черновой Натальи Георгиевны, действующей на основании Устава, с другой стороны, составили Акт о том, что Пользователь возвращает, а Изготовитель 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

ИЗГОТОВИТЕЛЬ  
ООО «КРИПТО-ПРО»  
ИНН 7717107991, КПП 771901001  
Адрес: 105318, г. Москва, ул. Ибрагимова, д. 3  
офис 30Б  
Почтовый адрес: 127018, г. Москва, а/я  
«КРИПТО-ПРО»

Пользователь

Принял:

Сдал:

\_\_\_\_\_/Ф.И.О./

\_\_\_\_\_/Ф.И.О./

\_\_\_\_\_ окончание формы \_\_\_\_\_