***Публічне акціонерне товариство***

***акціонернИЙ БАНК „Укргазбанк”***

|  |  |
| --- | --- |
|  | **«ЗАТВЕРДЖЕНО»** |
|  |  |
|  | **Голова комітету конкурсних торгів**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ О.В. Дубровін** |
|  |  |
|  | |  | | --- | | протокол № 71/16-дкт | | від «20» квітня 2016р. | |

**ДОКУМЕНТАЦІЯ КОНКУРСНИХ ТОРГІВ**

**на закупівлю:**

**Послуг з підтримки працездатності IT-інфраструктури мережі банку**

**м. Київ-2016**

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗМІСТ** | |
|  | |  |  | | --- | --- | | Розділ 1. Загальні положення |  | | 1. Терміни, які вживаються в документації конкурсних торгів |  | | 2. Інформація про Замовника торгів |  | | 3. Інформація про предмет закупівлі |  | | 4. Процедура закупівлі |  | | 5. Недискримінація Учасників |  | | 6. Інформація про валюту, у якій повинна бути розрахована і зазначена ціна пропозиції торгів |  | | 7. Інформація про мову (мови), якою (якими) повинні бути складені пропозиції торгів |  | | Розділ 2. Порядок внесення змін та надання роз`яснень до документації конкурсних торгів |  | | 1. Процедура надання роз'яснень щодо документації конкурсних торгів та внесення змін до документації конкурсних торгів |  | | 2. Порядок проведення зборів з метою роз'яснення запитів щодо документації |  | | Розділ 3. Підготовка пропозицій конкурсних торгів |  | | 1. Оформлення пропозиції конкурсних торгів |  | | 2. Зміст пропозиції конкурсних торгів Учасника |  | | 3. Опис окремої частини (частин) предмета закупівлі (лота), щодо якої можуть бути подані пропозиції конкурсних торгів |  | | 4. Строк, протягом якого пропозиції конкурсних торгів є дійсними |  | | 5. Забезпечення пропозиції конкурсних торгів |  | | 6. Умови повернення чи неповернення забезпечення пропозиції конкурсних торгів |  | | 7. Методика розрахунку ціни пропозиції |  | | 8. Кваліфікаційні критерії до Учасників |  | | 9. Інформація про необхідні технічні, якісні та кількісні характеристики предмета закупівлі |  | | 10. Внесення змін або відкликання пропозиції конкурсних торгів Учасником |  | | 11. Подання інформації під час проведення процедури закупівлі |  | | Розділ 4. Подання та розкриття пропозицій конкурсних торгів |  | | 1. Спосіб подання пропозицій конкурсних торгів |  | | 2.Місце розкриття пропозицій конкурсних торгів |  | | Розділ 5. Оцінка пропозицій конкурсних торгів та визначення переможця |  | | 1. Розгляд та оцінка пропозицій конкурсних торгів |  | | 2. Виправлення арифметичних помилок |  | | 3. Акцепт пропозиції конкурсних торгів |  | | 4. Відхилення пропозицій конкурсних торгів |  | | 5. Відміна Замовником торгів чи визнання їх такими, що не відбулися |  | | 6. Порядок оскарження процедур закупівлі |  | | Розділ 6. Договір про закупівлю |  | | 1. Вимоги до договору про закупівлю |  | | 2. Терміни укладання договору |  | | 3. Проект договору, який буде укладений за результатами цієї процедури закупівлі |  | | 4. Дії замовника при відмові переможця торгів підписати договір про закупівлю |  | | 5. Забезпечення виконання договору про закупівлю |  | | Додаток №1 «Пропозиція конкурсних торгів щодо ціни» |  | | Додаток №2 «Перелік кваліфікаційні критерії» |  | | Додаток №3 «Технічне завдання» |  | | Додаток №4 «Проект договору про надання послуг» |  | |

|  |  |
| --- | --- |
| **Розділ 1. Загальні положення** | |
| **1. Терміни, які вживаються в документації конкурсних торгів** | Документація конкурсних торгів (далі – Документація) розроблена на виконання вимог Порядку організації та здійснення закупівель товарів, робіт і послуг АБ «УКРГАЗБАНК» затвердженого протоколом Правління №74 від 10.12.2015.  Терміни, які використовуються в цій документації, вживаються в значеннях:  **акцепт пропозиції учасника** - прийняття замовником пропозиції, яку визнано найбільш економічно вигідною за результатами оцінки та надання згоди на взяття зобов'язань на оплату предмета закупівлі або його частини (лота). Пропозиція учасника вважається акцептованою, якщо замовником подано учаснику в установлений цією Документацією строк письмове підтвердження про акцепт такої пропозиції;  **забезпечення виконання договору про закупівлю** - надання учасником замовнику гарантій виконання своїх зобов'язань за договором про закупівлю;  **забезпечення пропозиції конкурсних торгів** - надання учасником замовнику гарантій виконання своїх зобов'язань у зв'язку з поданням пропозиції конкурсних торгів;  **замовник** – АБ «УКРГАЗБАНК», який здійснює закупівлю на умовах, визначених цією Документацією;  **змова** - домовленість між двома чи кількома учасниками процедури закупівлі, спрямована на встановлення ціни пропозиції учасника на штучних або неконкурентних рівнях з відома або без відома замовника;  **найбільш економічно вигідна пропозиція** - пропозиція, що відповідає всім критеріям та умовам, визначеним у документації торгів, та визнана найкращою за результатами оцінки пропозицій учасників відповідно до цієї Документації;  **оприлюднення інформації про процедуру закупівлі** – розміщення на веб-сайті документів замовника щодо закупівель товарів, робіт і послуг, які підлягають оприлюдненню відповідно до цієї Документації;  **орган оскарження** – комісія з розгляду скарг. Здійснює розгляд скарг, поданих учасниками на рішення, дії або бездіяльність замовника при проведенні ними процедур закупівель та приймає рішення за результатами розгляду таких скарг;  **переможець процедури закупівлі** - учасник, пропозицію якого визнано найбільш економічно вигідною та акцептовано;  **пов'язана особа** - особа, яка відповідає будь-якій з наведених нижче ознак:  юридична особа, яка здійснює контроль над учасником, або контролюється таким учасником, або перебуває під спільним контролем з таким учасником;  фізична особа або члени її сім'ї, які здійснюють контроль над учасником;  службова (посадова) особа учасника, уповноважена здійснювати від імені учасника юридичні дії, спрямовані на встановлення, зміну або зупинення цивільно-правових відносин, та члени сім'ї такої службової (посадової) особи;  фізичні особи - члени Комітету та/або члени їх сімей, які здійснюють контроль над учасниками, або уповноважені здійснювати від імені учасника юридичні дії, спрямовані на встановлення, зміну або зупинення цивільно-правових відносин.  Під здійсненням контролю потрібно розуміти можливість здійснення вирішального впливу або вирішальний вплив на господарську діяльність учасника безпосередньо або через більшу кількість пов'язаних фізичних чи юридичних осіб, що здійснюється, зокрема, шляхом реалізації права володіння або користування всіма активами чи їх значною часткою, права вирішального впливу на формування складу, результати голосування, а також вчинення правочинів, які надають можливість визначати умови господарської діяльності, давати обов'язкові до виконання вказівки або виконувати функції органу управління учасника, або володіння часткою (паєм, пакетом акцій), яка становить не менше ніж 25 відсотків статутного капіталу учасника.  Для фізичної особи загальна сума володіння часткою у статутному капіталі учасника визначається в залежності від обсягу корпоративних прав, що належить такій фізичній особі, членам її сім'ї та юридичним особам, які контролюються такою фізичною особою або членами її сім'ї.  Для цілей цієї Документації членами сім'ї вважаються подружжя, діти, батьки, рідні брати і сестри, дідусь, бабуся, онуки, усиновлювачі, усиновлені, а також інші особи за умови їх постійного проживання разом з пов'язаною особою і ведення з нею спільного господарства;  **пропозиція учасника** (далі – пропозиція) - пропозиція щодо предмета закупівлі або його частини (лота), яку учасник подає замовнику відповідно до вимог документації торгів;  **строк дії пропозиції учасника** - встановлений замовником строк у документації торгів, протягом якого учасник не має права змінювати свою пропозицію;  **учасник процедури закупівлі** (далі - учасник) - фізична особа, у тому числі фізична особа - підприємець, юридична особа (резидент або нерезидент), яка письмово підтвердила намір взяти участь у процедурі закупівлі та/або подала пропозицію, або взяла участь у процедурі закупівлі у одного учасника. |
| **2. Інформація про Замовника торгів:** | **Публічне акціонерне товариство Акціонерний банк «УКРГАЗБАНК»**  Юридична адреса 03087, м. Київ, вул. Єреванська, 1.  Фактична адреса 01030, м. Київ, вул. Б. Хмельницького, 16-22 |
| -  посадова особа Замовника, уповноважена здійснювати зв'язок з Учасниками: | * Начальник відділу організації конкурсних торгів Роман Наталія Юріївна, вул. Велика Васильківська, 39 , м. Київ, 01004, Україна, тел. (044) 594-11-70, е-mail: nroman@ukrgasbank.com - **з організаційних питань**, * Заступник директора департаменту інформаційних технологій Жуков Євген Вікторович, вул. Велика Васильківська, 39, м. Київ, 01004, Україна, тел. (044) 590-49-90, е-mail: ezhukov@ukrgasbank.com - **з технічних питань**. |
| **3. Інформація про предмет закупівлі**  - найменування предмета закупівлі: | **Послуги з підтримки працездатності IT-інфраструктури**  **мережі банку**  (далі – Послуги або Предмет закупівлі) |
| - місце, кількість, обсяг надання послуг | Місце надання послуг - територія України |
| - строк надання послуг | по 31.05.2017 |
| **4. Процедура закупівлі** | Відкриті торги |
| **5. Недискримінація Учасників** | Вітчизняні та іноземні Учасники беруть участь у процедурі закупівлі на рівних умовах. |
| **6. Інформація про валюту, у якій повинна бути розрахована і зазначена ціна пропозиції торгів** | Валютою пропозиції конкурсних торгів є гривня. |
| **7. Інформація про мову (мови), якою (якими) повинні бути складені пропозиції торгів** | Документи, що подаються учасниками, повинні бути складені українською мовою.  У разі надання учасниками будь-яких документів іноземною мовою, вони повинні бути перекладені українською мовою та переклад (або справжність підпису перекладача) засвідчені нотаріально або легалізовані у встановленому законодавством України порядку. Тексти повинні бути автентичними. |
| **Розділ 2. Порядок внесення змін та надання роз`яснень до документації конкурсних торгів** | |
| **1. Процедура надання роз'яснень щодо документації конкурсних торгів та внесення змін до документації конкурсних торгів** | Учасник, який отримав від замовника документацію, має право не пізніше ніж за п’ять робочих днів до закінчення строку подання пропозицій конкурсних торгів звернутися до замовника за роз'ясненнями щодо Документації. Замовник повинен надати роз'яснення на запит протягом трьох робочих днів з дня його отримання всім особам, яким було надано документацію.  Замовник має право з власної ініціативи чи за результатами запитів внести зміни до Документації, продовживши строк подання та розкриття пропозицій конкурсних торгів не менше ніж на п’ять робочих днів, та повідомити письмово протягом трьох робочих днів з дня прийняття рішення про внесення зазначених змін усіх осіб, яким було видано документацію.  У разі несвоєчасного подання замовником роз'яснень щодо змісту Документації або несвоєчасного внесення до неї змін замовник повинен продовжити строк подання та розкриття пропозицій конкурсних торгів не менш як на п’ять робочих днів та повідомити про це всіх осіб, яким було видано документацію. |
| **2. Порядок проведення зборів з метою роз'яснення запитів щодо документації** | У разі проведення зборів з метою роз'яснення будь-яких запитів щодо документації конкурсних торгів замовник повинен забезпечити ведення протоколу таких зборів з викладенням у ньому всіх роз'яснень щодо запитів і надсилає його всім особам, яким було подано документацію, незалежно від їх присутності на зборах. |
| **Розділ 3. Підготовка пропозицій конкурсних торгів** | |
| **1. Оформлення пропозиції конкурсних торгів**  **\***Ця вимога не стосується Учасників, які здійснюють діяльність без печатки згідно з чинним законодавством. | Пропозиція конкурсних торгів подається у письмовій формі за підписом уповноваженої посадової особи Учасника, прошита, пронумерована та скріплена печаткою\* у запечатаному конверті.  Учасник процедури закупівлі має право подати лише одну пропозицію конкурсних торгів.  Усі сторінки пропозиції конкурсних торгів Учасника процедури закупівлі повинні бути пронумеровані та мають містити відбитки печатки\* Учасника та підпис уповноваженої особи (осіб). У разі, якщо Учасником торгів є фізична особа, то пропозиція повинна містити лише підписи Учасника-фізичної особи. Всі сторінки пропозиції, на яких зроблені будь-які окремі записи або правки, позначаються ініціалами особи або осіб, що підписують пропозицію. Відповідальність за помилки друку у документах, наданих у складі пропозиції та підписаних відповідним чином, несе Учасник.  Неспроможність учасника належним чином підготувати пропозицію буде віднесено на його ризик. Відсутність документів, передбачених цією Документацією, розцінюється як невідповідність пропозиції умовам Документації. Якщо учасник не подав у складі своєї пропозиції документи, які не передбачені чинним законодавством для нього, а вони вимагаються цією документацією конкурсних торгів, він повинен надати щодо цього письмове пояснення  Усі сторінки документів, які входитимуть до складу пропозиції конкурсних торгів мають бути прошиті разом (через два отвори, які зроблені діркопробивачемсиметрично по висоті з лівої сторони документів) ниткою (стрічкою).  На зворотному боці останньої сторінки пропозиції конкурсних торгів місце прошивки повинно бути заклеєно та засвідчено підписом уповноваженої особи Учасника та печаткою.  Повноваження щодо підпису документів пропозиції конкурсних торгів учасника процедури закупівлі підтверджується копіями наступних документів: протоколом (випискою, витягом з протоколу) зборів (засідань, тощо) засновників про призначення (продовження повноважень) керівника Учасника, наказом про призначення (продовження повноважень) керівника Учасника та/або довіреністю (дорученням), до якої додаються документи, що підтверджують повноваження особи видавати такі довіреності/доручення.  Відповідальність за помилки друку у документах пропозиції конкурсних торгів, підписаних (засвідчених) відповідним чином, несе Учасник процедури закупівлі.  Пропозиція конкурсних торгів запечатується в одному конверті, який у місцях склеювання повинен містити відбитки печатки Учасника процедури закупівлі\*.  На конверті повинно бути зазначено:   * повне найменування і місцезнаходження Замовника; * назва предмета закупівлі відповідно до оголошення про проведення відкритих торгів; * повне найменування Учасника процедури закупівлі, його місцезнаходження (юридичне та фактичне), ідентифікаційний код ЄДРПОУ, номери контактних телефонів; * маркування: «***Не відкривати до \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***(зазначається дата та час розкриття пропозицій конкурсних торгів)»; * напис **«ПРОПОЗИЦІЯ КОНКУРСНИХ ТОРГІВ»**.   Конверт є частиною пропозиції конкурсних торгів.  Якщо конверт, що містить пропозицію, не оформлений, не запечатаний або не промаркований у відповідності з вищенаведеними вимогами, така пропозиція конкурсних торгів відхиляється, як така, що не відповідає вимогам документації, при цьому Замовник не несе відповідальності за передчасне розкриття конверта, його втрату або запізнення. |
| **2. Зміст пропозиції конкурсних торгів Учасника** | **Пропозиція конкурсних торгів, яка подається Учасником процедури закупівлі повинна складатися з:**  - реєстру пропозиції конкурсних торгів з посиланням на номери сторінок;  - документів, що підтверджують повноваження посадової особи учасника процедури закупівлі на підписання документів пропозиції конкурсних торгів відповідно до абз. 7 п.1 Розділу 3 цієї документації;   * пропозиції конкурсних торгів щодо ціни, яку Учасник подає Замовнику відповідно до вимог документації (форма – Додаток № 1 до цієї документації); * документів, які підтверджують інформацію про відповідність пропозиції Учасника кваліфікаційним критеріям встановленим Замовником, зазначеним у документації (Додаток №2 до цієї документації); * документів, які підтверджують відповідність пропозиції конкурсних торгів Учасника технічним, якісним, кількісним та іншими вимогам по предмету закупівлі, встановленим Замовником у технічному завданні (Додаток № 3 та п. 9 Розділу 3 цієї документації); * заповненого проекту договору про закупівлю, підписаного та завіреного печаткою Учасника (крім осіб, які здійснюють діяльність без печатки згідно з чинним законодавством) (Додаток № 4 до цієї документації).   Відсутність або невірне оформлення документів, передбачених цим пунктом, розцінюється як невідповідність пропозиції конкурсних торгів умовам цієї документації конкурсних торгів. Всі документи у складі пропозиції конкурсних торгів учасника повинні бути складені у послідовності відповідно до цього пункту. |
| **3. Опис окремої частини (частин) предмета закупівлі (лота), щодо якої можуть бути подані пропозиції конкурсних торгів** | Поділ предмету закупівлі на окремі частини (лоти) Замовником не передбачається. |
| **4. Строк, протягом якого пропозиції конкурсних торгів є дійсними** | Пропозиції конкурсних торгів вважаються дійсними протягом 90 днів з дня розкриття пропозицій конкурсних торгів. До закінчення цього строку Замовник має право вимагати від Учасників продовження строку дії пропозицій конкурсних торгів та наданого забезпечення пропозиції конкурсних торгів.  Учасник має право:   * відхилити таку вимогу без втрати наданого наданого забезпечення пропозиції конкурсних торгів; * погодитися з вимогою та продовжити строк дії поданої ним пропозиції конкурсних торгів та наданого забезпечення пропозиції конкурсних торгів. |
| **5. Забезпечення пропозиції конкурсних торгів** | Учасник торгів для забезпечення виконання зобов’язань, які виникають у зв’язку з поданням пропозиції конкурсних торгів надає Замовнику забезпечення пропозиції конкурсних торгів у формі оригіналу банківської гарантії на суму 750 000,00 (сімсот п’ятдесят тисяч) гривень, згідно з якою первинне зобов’язання несе будь-який банк. Форма та зміст банківської гарантії повинні відповідати вимогам Положення про порядок здійснення банками операцій за гарантіями в національній та іноземних валютах, затвердженим Постановою Правління Національного банку України від 15.12.2004 №639.  Банківська гарантія повинна бути оформлена у письмовій формі, бути безвідкличною та безумовною. Строк дії банківської гарантії повинен бути не менше ніж 90 (дев’яносто) календарних днів з дня розкриття пропозицій конкурсних торгів.  Усі витрати, пов’язані з отриманням та внесенням забезпечення пропозиції конкурсних торгів, здійснюються за рахунок коштів учасника.  Пропозиція конкурсних торгів учасника відхиляється замовником якщо вона не супроводжується забезпеченням пропозиції конкурсних торгів або супроводжується забезпеченням пропозиції конкурсних торгів оформленим не у відповідності до вимог замовника. |
| **6. Умови повернення чи неповернення забезпечення пропозиції конкурсних торгів** | Забезпечення пропозиції конкурсних торгів не повертається Замовником у разі:  - відкликання пропозиції конкурсних торгів учасником після закінчення строку її подання;  - не підписання учасником, що став переможцем процедури торгів, договору про закупівлю;  - ненадання переможцем процедури торгів забезпечення виконання договору про закупівлю після акцепту його пропозиції конкурсних торгів, якщо надання такого забезпечення передбачено документацією конкурсних торгів.  Замовник повертає забезпечення пропозиції конкурсних торгів учаснику протягом трьох банківських днів з дня настання підстави для повернення забезпечення пропозиції конкурсних торгів, у разі:  - закінчення строку дії забезпечення пропозиції конкурсних торгів, зазначеного у документації конкурсних торгів;  - укладення договору про закупівлю з учасником, що став переможцем конкурсних торгів;  - відкликання пропозиції конкурсних торгів до закінчення строку її подання;  - закінчення процедури закупівлі у разі не укладення договору про закупівлю з жодним з учасників, що подали пропозиції конкурсних торгів.  Забезпечення пропозиції конкурсних торгів повертається учаснику (уповноваженій особі учасника) особисто за письмовим зверненням.  Кошти, що надійшли як забезпечення пропозиції конкурсних торгів (у разі якщо вони не повертаються учаснику), підлягають перерахуванню на рахунок Замовника. |
| **7. Методика розрахунку ціни пропозиції** | При розрахунку вартості пропозиції конкурсних торгів Учасником враховується вартість всіх витрат, пов’язаних з виконанням зобов’язань Учасника процедури закупівлі (умов договору) .  Загальна вартість конкурсної пропозиції та всі інші ціни повинні бути чітко та остаточно визначені без будь-яких посилань, обмежень або застережень, та за будь-яких обставин не підлягають зміні або коригуванню, у тому числі, шляхом знижок/надбавок, під час дії пропозиції конкурсних торгів.  Учасник відповідає за одержання будь-яких та всіх необхідних дозволів і ліцензій по товарах, роботах та послугах, запропонованих на торги, та самостійно несе всі витрати на отримання таких дозволів та ліцензій.  Загальна вартість пропозиції конкурсних торгів учасника означає суму, за яку учасник згоден виконати умови договору, який буде укладений за результатами цієї процедури закупівлі.  Загальна вартість пропозиції конкурсних торгів повинна враховувати усі податки та збори, що сплачуються або мають бути сплачені стосовно запропонованого предмету закупівлі.  Учасник повинен зазначити у формі пропозиції конкурсних торгів (Додаток №1 цієї документації) загальну вартість пропозиції конкурсних торгів з двома десятковими знаками після коми.  Витрати, які не були включені до загальної вартості пропозиції конкурсних торгів, замовником сплачуватись не будуть і повністю покладаються на учасника. |
| **8. Кваліфікаційні критерії до Учасників** | Перелік кваліфікаційних критеріїв, яким повинна відповідати пропозиція конкурсних торгів Учасника, викладений у Додатку №2 до цієї Документації. |
| **9. Інформація про необхідні технічні, якісні та кількісні характеристики предмета закупівлі** | Технічне завдання щодо предмету закупівлі наведена в Додатку № 3 Документації.  Учасники процедури закупівлі повинні надати в складі пропозицій конкурсних торгів документи, які підтверджують відповідність пропозиції конкурсних торгів Учасника технічним вимогам до Предмету закупівлі (Додаток №3 цієї Документації). |
| **10. Внесення змін або відкликання пропозиції конкурсних торгів Учасником** | Учасник має право внести зміни або відкликати свою пропозицію конкурсних торгів до закінчення строку її подання без втрати свого забезпечення пропозиції конкурсних торгів. Такі зміни чи заява про відкликання пропозиції конкурсних торгів враховуються у разі, якщо вони отримані замовником до закінчення строку подання пропозицій конкурсних торгів.  Повідомлення Учасника про зміни конкурсної пропозиції готується, запечатується, маркується та надається особисто у відповідності з п.1 Розділу 3 цієї документації в конверті з додатковим позначенням *„Зміни”*. Повідомлення про відкликання надається Замовником до моменту розкриття в письмовому вигляді. Повідомлення про відкликання може також надсилатися засобами зв’язку, але з наступним надсиланням копії із підтвердженням, із поштовим штемпелем не пізніше кінцевого строку подання пропозицій. |
| **11. Подання інформації під час проведення процедури закупівлі** | У випадках, коли в документації наявна вимога Замовника щодо надання копії документа – це означає, що має бути надана копія, посвідчена підписом уповноваженої особи Учасника та скріплена печаткою Учасника (крім осіб, що здійснюють діяльність без печатки згідно чинного законодавства). У всіх інших випадках Замовник вимагає надання оригіналу або нотаріально засвідченої копії відповідного документа.  Усі документи Учасника за винятком оригіналів, видані Учаснику іншими організаціями (підприємствами, установами) чи нотаріально засвідчених копій документів та подані ним відповідно до вимог цієї документації, повинні бути завірені підписом та печаткою Учасника (крім осіб, які здійснюють діяльність без печатки згідно з чинним законодавством).  Підготовка та подання альтернативних пропозицій конкурсних торгів умовами даної документації не передбачається.  Під час проведення процедури закупівлі Учасник та Замовник передають інформацію у письмовій формі. Якщо інформація передавалась в іншій формі, ніж письмова, зміст такої інформації повинен бути письмово підтверджений ними.  Замовник протягом усього процесу здійснення процедури закупівлі забезпечує конфіденційність інформації, наданої Учасниками. |
| **Розділ 4. Подання та розкриття пропозицій конкурсних торгів** | |
| **1. Спосіб подання пропозицій конкурсних торгів:**   * **місце подання пропозицій конкурсних торгів:** * **кінцевий строк подання пропозицій конкурсних торгів (дата, час):** | Особисто  Пропозиція конкурсних торгів подається разом з супровідним листом про її подання, в якому зазначається прізвище, ім’я, по батькові, дані паспорту представника Учасника процедури закупівлі, що уповноважений на участь у процедурі розкриття пропозицій конкурсних торгів та підписання протоколу розкриття пропозицій конкурсних торгів.  вул. Велика Васильківська, 39, м. Київ, 01004, каб. 3/4  **До 09 год. 30 хв. «11» травня 2016 р.**  Пропозиції конкурсних торгів, отримані Замовником після закінчення строку їх подання, не розкриваються і повертаються Учасникам, що їх подали. |
| **2.Місце розкриття пропозицій конкурсних торгів:**   1. **дата та час розкриття пропозицій конкурсних торгів:** | вул. Богдана Хмельницького, 16-22, м. Київ, 01030, каб. 302  **Об 11 год. 00 хв. «11» травня 2016 р.**  До участі у процедурі розкриття пропозицій конкурсних торгів Замовником допускаються всі Учасники або їх уповноважені представники. Відсутність Учасника або його уповноваженого представника під час процедури розкриття пропозицій конкурсних торгів не є підставою для відмови в розкритті чи розгляді або для відхилення його пропозиції конкурсних торгів.  Повноваження представника Учасника підтверджується копією виписки з протоколу засновників, копією наказу про призначення або довіреністю, що підтверджує повноваження посадової особи Учасника на участь у процедурі розкриття пропозицій конкурсних торгів.  Для підтвердження особи такий представник повинен надати паспорт. Комітет конкурсних торгів у присутності уповноважених представників Учасників розкриває конкурсні пропозиції наступним чином:  а) в першу чергу розкриваються конверти з надписом "Зміни", а відкликані конкурсні пропозиції повертаються Учасникам, які їх подали;  б) усі інші конверти з конкурсними пропозиціями розпечатуються у будь-якій послідовності.  Під час розкриття пропозицій конкурсних торгів перевіряється наявність чи відсутність усіх необхідних документів, передбачених документацією конкурсних торгів, а також оголошуються найменування та місцезнаходження кожного Учасника, ціна кожної пропозиції конкурсних торгів або частини предмета закупівлі (лота). Зазначена інформація вноситься до протоколу розкриття пропозицій конкурсних торгів.  Протокол розкриття пропозицій конкурсних торгів складається у день розкриття пропозицій конкурсних торгів.  Протокол розкриття пропозицій конкурсних торгів підписується членами комітету конкурсних торгів та Учасниками, які беруть участь у процедурі розкриття пропозицій конкурсних торгів.  Протокол розкриття пропозицій конкурсних торгів оприлюднюється на веб-сайті Замовника. |
| **Розділ 5. Оцінка пропозицій конкурсних торгів та визначення переможця** | |
| **1. Розгляд та оцінка пропозицій конкурсних торгів** | Замовник має право звернутися до Учасників за роз’ясненнями змісту їх пропозицій конкурсних торгів з метою спрощення розгляду та оцінки пропозицій.  Замовник має право звернутися за підтвердженням інформації, наданої Учасником, до органів державної влади, підприємств, установ, організацій відповідно до їх компетенції. У разі отримання достовірної інформації про його невідповідність вимогам кваліфікаційних критеріїв, або факту зазначення у пропозиції конкурсних торгів будь-якої недостовірної інформації, що є суттєвою при визначенні результатів процедури закупівлі, Замовник відхиляє пропозицію конкурсних торгів такого Учасника.  Замовник та Учасники не можуть ініціювати будь-які переговори з питань внесення змін до змісту або ціни поданої пропозиції конкурсних торгів.  Оцінка відповідності Учасника встановленим кваліфікаційним критеріям здійснюється на підставі документально підтвердженої інформації, наданої Учасником процедури закупівлі у складі пропозиції конкурсних торгів. Пропозиція конкурсних торгів, що не містить вказаних документів про відповідність Учасника встановленим кваліфікаційним критеріям, є такою, що не відповідає вимогам документації.  Інформація щодо розгляду та оцінки пропозицій конкурсних торгів не надається Учасникам або іншим особам, які офіційно не брали участь у процедурі закупівлі, за винятком випадків, коли така інформація вимагається уповноваженим органом для розгляду поданої скарги щодо порядку проведення процедури закупівлі або судом.  Будь-які спроби Учасника вплинути на оцінювання Замовником пропозицій, або прийняття рішення про вибір переможця призведуть до відхилення його пропозиції конкурсних торгів.  **КРИТЕРІЇ ТА МЕТОДИКА ОЦІНКИ ПРОПОЗИЦІЙ**  З метою визначення найкращої (економічно вигідної) пропозиції конкурсних торгів та переможця торгів замовником буде застосований один критерій оцінки пропозицій конкурсних торгів:  - ціна (далі - загальна вартість пропозиції конкурсних торгів).  Максимальна кількість балів, яку може набрати пропозиція конкурсних торгів у результаті оцінки дорівнює 100 балам.  Розрахунок балів за критерієм оцінки буде здійснюватися за наступною методикою:  пропозиції конкурсних торгів, загальна вартість якої найменша, присвоюється максимально можлива кількість балів - 100. Кількість балів для решти пропозицій конкурсних торгів визначається за формулою:  Бобчисл = Ц min /Ц обчисл × 100, де  Бобчисл – обчислювана кількість балів;  Ц min – найменша загальна вартість пропозиції конкурсних торгів;  Цобчисл – загальна вартість пропозиції конкурсних торгів учасника, кількість балів для якої обчислюється;  100 – максимально можлива кількість балів за критерієм „загальна вартість пропозиції конкурсних торгів”.  Пропозиція конкурсних торгів учасника, який набрав найбільшу кількість балів, визначається найкращою, а такий учасник визначається у подальшому переможцем торгів.  У випадку однакової кількості балів у кількох учасників, переможець визначається шляхом голосування членів комітету конкурсних торгів простою більшістю голосів за участю в голосуванні не менше двох третин членів комітету з конкурсних торгів. Якщо результати голосування розділилися порівну, вирішальний голос має голова комітету з конкурсних торгів.  Загальний строк розгляду, оцінки та визначення переможця процедури закупівлі не повинен перевищувати 20 робочих днів з дня розкриття пропозицій конкурсних торгів. |
| **2. Виправлення арифметичних помилок** | Замовник має право на виправлення арифметичних помилок, допущених в результаті арифметичних дій, виявлених у поданій пропозиції конкурсних торгів під час проведення її оцінки, за умови отримання письмової згоди на це Учасника, який подав пропозицію конкурсних торгів.  Помилки виправляються Замовником у наступному порядку:  а) при розходженні між сумами, літерами та в цифрах, сума літерами є визначальною;  б) при розходженні між ціною одиниці окремого елементу та підсумковою ціною, одержаною шляхом множення ціни за одиницю на кількість, ціна за одиницю є визначальною, а підсумкова ціна виправляється. Якщо, на погляд Замовника, в ціні за одиницю є явне зміщення десяткового розподілювача, у такому випадку призначена підсумкова ціна є визначальною, а ціна за одиницю виправляється;  в) при розходженні між підсумковою ціною пропозиції конкурсних торгів, отриманою шляхом додавання елементів ціни та підсумковою ціною пропозиції конкурсних торгів, отриманою при перевірці пропозиції конкурсних торгів шляхом додавання елементів ціни, визначальною є фактична сума ціни пропозиції конкурсних торгів, отримана шляхом додавання елементів ціни.  У разі виявлення арифметичної помилки в пропозиції конкурсних торгів Замовник надсилає факсимільним та поштовим зв’язком Учаснику запит щодо виправлення арифметичної помилки. У разі не надання протягом трьох робочих днів письмової згоди Учасником на виправлення арифметичної помилки вважається, що Учасник не погоджується з виправленням виявленої Замовником арифметичної помилки.  Якщо Учасник не згоден з виправленням арифметичних помилок, його пропозиція конкурсних торгів відхиляється. |
| **3. Акцепт пропозиції конкурсних торгів** | У день визначення переможця Замовник акцептує пропозицію конкурсних торгів, що визнана найбільш економічно вигідною за результатами оцінки.  Замовник зобов'язаний протягом трьох робочих днів з дня прийняття рішення про визначення переможця надіслати переможцю торгів повідомлення про акцепт пропозиції конкурсних торгів, а всім учасникам - письмове повідомлення про результати торгів із зазначенням найменування та місцезнаходження учасника - переможця, пропозицію конкурсних торгів якого визнано найбільш економічно вигідною за результатами оцінки.  Замовник укладає договір про закупівлю з учасником, пропозицію конкурсних торгів якого було акцептовано, не пізніше ніж через 20 робочих днів з дня акцепту пропозиції, відповідно до вимог Документації та акцептованої пропозиції. З метою забезпечення права на оскарження рішень замовника, договір про закупівлю не може бути укладено раніше ніж через п’ять робочих днів з дати оприлюднення на веб-сайті повідомлення про акцепт пропозиції конкурсних торгів.  У разі письмової відмови переможця торгів підписати договір про закупівлю відповідно до вимог документації або не укладення договору про закупівлю з вини учасника у строк, визначений цим Порядком, замовник визначає найбільш економічно вигідну пропозицію конкурсних торгів з тих, строк дії яких ще не минув. |
| **4. Відхилення пропозицій конкурсних торгів** | Замовник відхиляє пропозицію конкурсних торгів, у разі якщо:  1) Учасник не відповідає кваліфікаційним критеріям, встановленим в документації;  2) Учасник не погоджується з виправленням виявленої Замовником арифметичної помилки;  3) Учасник не надав забезпечення пропозиції конкурсних торгів, якщо таке забезпечення вимагалося Замовником;  4) наявні підстави, зазначені у документації абзац 2 пункт 1 Розділу 5;  5) пропозиція конкурсних торгів не відповідає умовам документації конкурсних торгів.  Замовник приймає рішення про відмову Учаснику в участі у процедурі закупівлі та зобов'язаний відхилити пропозицію конкурсних торгів Учасника у разі якщо:  1) він має незаперечні докази того, що учасник дає або погоджується дати прямо чи опосередковано будь-якій посадовій особі замовника, винагороду в будь-якій формі (пропозиція щодо найму на роботу, цінна річ, послуга тощо) з метою вплинути на прийняття рішення щодо визначення переможця процедури закупівлі або застосування замовником певної процедури закупівлі;  2) службову (посадову) особу учасника, яку уповноважено учасником представляти його інтереси під час проведення процедури закупівлі, фізичну особу, яка є учасником, було притягнуто згідно із законом до відповідальності за вчинення у сфері державних закупівель корупційного правопорушення;  3) суб'єкт господарювання (учасник) протягом останніх трьох років притягувався до відповідальності за порушення, передбачене пунктом 4 частини другої статті 6, пунктом 1 статті 50 Закону України "Про захист економічної конкуренції", у вигляді вчинення антиконкурентних узгоджених дій, які стосуються спотворення результатів торгів;  4) фізична особа, яка є учасником, була засуджена за злочин, вчинений з корисливих мотивів, судимість з якої не знято або не погашено у встановленому законом порядку;  5) службова (посадова) особа учасника, яку уповноважено учасником представляти його інтереси під час проведення процедури закупівлі, була засуджена за злочин, вчинений з корисливих мотивів, судимість з якої не знято або не погашено у встановленому законом порядку;  6) пропозиція подана учасником процедури закупівлі, який є пов'язаною особою з іншим учасником (учасниками) процедури закупівлі та/або з членом (членами) Комітету, з членом (членами) робочої групи замовника;  7) учасник визнаний у встановленому законом порядку банкрутом та відносно нього відкрита ліквідаційна процедура.  8) відомості про юридичну особу, яка є учасником внесено до Єдиного державного реєстру осіб, які вчинили корупційні або пов’язані з корупцією правопорушення, або зазначена юридична особа не має антикорупційної програми чи уповноваженого з антикорупційної програми юридичної особи у випадку, коли вони є обов’язковими відповідно до закону.  Замовник може прийняти рішення про відмову учаснику, в участі у процедурі закупівлі та може відхилити пропозицію учасника, у разі якщо:  1) учасник має заборгованість із сплати податків і зборів (обов'язкових платежів);  2) учасник не провадить господарську діяльність відповідно до положень його статуту;  3) учасник зареєстрований в офшорних зонах визначених законодавством України.  Учасник, пропозиція конкурсних торгів якого відхилена, повідомляється про це із зазначенням аргументованих підстав протягом трьох робочих днів з дати прийняття такого рішення та оприлюднюється на веб-сайті Замовника. |
| **5. Відміна Замовником торгів чи визнання їх такими, що не відбулися** | Замовник відміняє торги у разі:   * відсутності подальшої потреби у закупівлі робіт та послуг; * неможливості усунення порушень, які виникли через виявлені порушення цієї Документації; * виявлення факту змови Учасників; * подання для участі у них менше двох пропозицій конкурсних торгів; * відхилення всіх пропозицій конкурсних торгів відповідно до документації; * якщо до оцінки допущено пропозиції менше ніж двох Учасників.   Торги можуть бути відмінені частково (за лотом).  Замовник може визнати торги такими, що не відбулися, у разі якщо:   * ціна найбільш вигідної пропозиції конкурсних торгів перевищує суму, передбачену Замовником на фінансування закупівлі; * здійснення закупівлі стало неможливим внаслідок непереборної сили; * скорочення видатків на здійснення закупівлі товарів, робіт і послуг.   Повідомлення про відміну торгів або визнання їх такими, що не відбулися, надсилається замовником усім учасникам протягом трьох робочих днів з дня прийняття замовником відповідного рішення та оприлюднюється на веб-сайті Замовника. |
| **6. Порядок оскарження процедур закупівлі** | Орган оскарження – комісія з розгляду скарг Замовника, поданих Учасниками процедур закупівель на рішення, дії або бездіяльність Замовника при проведенні ним процедур закупівель, яка приймає рішення за результатами розгляду таких скарг.  Скарга до органу оскарження подається суб'єктом оскарження в письмовій формі, повинна бути підписана особою, яка її подає, та містити таку інформацію:  ім'я (найменування), місце проживання (місцезнаходження) суб'єкта оскарження, а також номер засобу зв'язку, адреса електронної пошти, якщо такі є;  підстави, через які подається скарга, посилання на порушення процедури закупівлі або прийняті рішення, дії або бездіяльність Замовника, фактичні обставини, що це можуть підтверджувати, дата, коли суб'єкту оскарження стало відомо про такі рішення, дії або бездіяльність;  вимоги суб'єкта оскарження та їх обґрунтування.  До скарги додаються документи (у разі наявності), що підтверджують порушення процедури закупівлі або неправомірність рішень, дій або бездіяльності Замовника.  Скарга може бути подана тільки особою, право чи інтерес якої порушено внаслідок рішення, дії чи бездіяльності Замовника.  У разі отримання Замовником звернення з вимогою щодо усунення порушення під час проведення процедури закупівлі, Замовник має право на добровільній основі вжити належних заходів, в тому числі з призупиненням процедури закупівлі, для врегулювання питань, зазначених у зверненні. Замовник повинен повідомити всіх зацікавлених осіб про рішення, прийняті за розглядом звернення.  Скарги подаються до органу оскарження не пізніше двох робочих днів з дня коли суб'єкт оскарження дізнався або повинен був дізнатися про порушення його прав чи законних інтересів прийнятим рішенням, дією чи бездіяльністю Комітету, але до дня укладення договору про закупівлю. Скарги, які стосуються документації торгів, можуть подаватися у будь-який строк після оприлюднення оголошення про їх проведення, але не пізніше закінчення строку, встановленого для подання пропозицій учасників.  Скарги, подані після укладання договорів про закупівлю не розглядаються.  Орган оскарження повертає скаргу без розгляду у випадках, коли:  Замовник визнав та усунув порушення самостійно, зазначені в скарзі, про що було надано документальне підтвердження.  Повідомлення про повернення скарги без розгляду надсилається особі, яка звернулася не пізніше наступного робочого дня після прийняття такого рішення.  Рішення органу оскарження оформлюється у письмовій формі. |
| **Розділ 6. Договір про надання послуг** | |
| **1. Вимоги до договору про надання послуг** | Договір про надання послуг укладається в письмовій формі відповідно до положень Цивільного кодексу України та Господарського кодексу України.  Учасник - переможець процедури закупівлі при укладенні договору повинен надати дозвіл або ліцензії на провадження певного виду господарської діяльності, якщо отримання такого дозволу або ліцензії на провадження такого виду діяльності передбачено законодавством.  Умови договору про надання послуг не повинні відрізнятися від змісту пропозиції конкурсних торгів або цінової пропозиції (у тому числі ціни за одиницю товару) переможця процедури закупівлі. Істотні умови договору про надання послуг не можуть змінюватися після його підписання до виконання зобов'язань сторонами у повному обсязі. |
| **2. Терміни укладання договору** | У день визначення переможця замовник акцептує пропозицію конкурсних торгів, що визнана найбільш економічно вигідною за результатами оцінки.  Замовник укладає договір про надання послуг з учасником, пропозицію конкурсних торгів якого було акцептовано, не пізніше ніж через 20 робочих днів з дня акцепту пропозиції відповідно до вимог документації та акцептованої пропозиції, але не раніше ніж через 5 робочих днів з дати оприлюднення на веб-сайті повідомлення про акцепт пропозиції конкурсних торгів. |
| **3. Проект договору, який буде укладений за результатами цієї процедури закупівлі** | Зазначається замовником в Додатку №4 до цієї документації. |
| **4. Дії замовника при відмові переможця торгів підписати договір про надання послуг** | У разі письмової відмови переможця торгів підписати договір про надання послуг відповідно до вимог документації або не укладення договору про надання послуг з вини учасника у строк, визначений цією документацією конкурсних торгів, замовник повторно визначає найбільш економічно вигідну пропозицію конкурсних торгів з тих, строк дії яких ще не минув. |
| **5. Забезпечення виконання договору про надання послуг** | Не вимагається. |

***Додаток №1*** *до*

*документації конкурсних торгів*

**(форма, яка подається Учасником на фірмовому бланку)**

*(у разі наявності)*

Комітету конкурсних торгів АБ «УКРГАЗБАНК»

**ПРОПОЗИЦІЯ КОНКУРСНИХ ТОРГІВ ЩОДО ЦІНИ**

НА УЧАСТЬ У ВІДКРИТИХ ТОРГАХ НА ЗАКУПІВЛЮ

**Послуги з підтримки працездатності IT-інфраструктури мережі банку**

Уважно вивчивши комплект документації конкурсних торгів, цим подаємо на участь у торгах свою пропозицію:

Повне найменування Учасника \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Місцезнаходження (юридичне та фактичне) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Телефон/факс \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Керівництво (посада, прізвище, ім’я, по батькові) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Банківські реквізити \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Код ЄДРПОУ (для учасників фізичних осіб – реєстраційний номер облікової картки платника податків) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***Загальна вартість пропозиції з ПДВ\*, грн.:***

Цифрами \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Літерами \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Уповноважений представник Учасника на підписання документів за результатами процедури закупівлі (посада, прізвище, ім’я, по батькові) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***Цінова пропозиція (прейскурант вартості послуг):***

Загальна вартість пропозиції конкурсних торгів щодо ціни складається із суми вартостей за п.1, 2.1 та 2.2.

**1.** **Вартість** **Послуг з Абонобслуговування:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Найменування Послуги** | **Найменування точки обслуговування** | **Од. виміру** | **Вартість, грн. за од. без ПДВ** | **Вартість, грн. за од. з ПДВ\*** |
| 1 | Абонобслуговування | ГО | послуга/місяць |  |  |
| 2 | Абонобслуговування | Вінницька ОД | послуга/місяць |  |  |
| 3 | Абонобслуговування | Волинська ОД | послуга/місяць |  |  |
| 4 | Абонобслуговування | Дніпропетровська ОД | послуга/місяць |  |  |
| 5 | Абонобслуговування | Житомирська ОД | послуга/місяць |  |  |
| 6 | Абонобслуговування | Закарпатська ОД | послуга/місяць |  |  |
| 7 | Абонобслуговування | Запорізька ОД | послуга/місяць |  |  |
| 8 | Абонобслуговування | Івано-Франківська ОД | послуга/місяць |  |  |
| 9 | Абонобслуговування | Київська ОД | послуга/місяць |  |  |
| 10 | Абонобслуговування | Кіровоградська ОД | послуга/місяць |  |  |
| 11 | Абонобслуговування | Львівська ОД | послуга/місяць |  |  |
| 12 | Абонобслуговування | Миколаївська ОД | послуга/місяць |  |  |
| 13 | Абонобслуговування | Одеська ОД | послуга/місяць |  |  |
| 14 | Абонобслуговування | Полтавська ОД | послуга/місяць |  |  |
| 15 | Абонобслуговування | Рівненська ОД | послуга/місяць |  |  |
| 16 | Абонобслуговування | Сумська ОД | послуга/місяць |  |  |
| 17 | Абонобслуговування | Східна ОД | послуга/місяць |  |  |
| 18 | Абонобслуговування | Тернопільська ОД | послуга/місяць |  |  |
| 19 | Абонобслуговування | Харківська ОД | послуга/місяць |  |  |
| 20 | Абонобслуговування | Херсонська ОД | послуга/місяць |  |  |
| 21 | Абонобслуговування | Хмельницька ОД | послуга/місяць |  |  |
| 22 | Абонобслуговування | Черкаська ОД | послуга/місяць |  |  |
| 23 | Абонобслуговування | Чернівецька ОД | послуга/місяць |  |  |
| 24 | Абонобслуговування | Чернігівська ОД | послуга/місяць |  |  |
| 25 | Абонобслуговування | обслуговування відділення категорії А/Базового | послуга/місяць |  |  |
| 26 | Абонобслуговування | обслуговування відділення категорії Б | послуга/місяць |  |  |
| 27 | Абонобслуговування | обслуговування відділення категорії В | послуга/місяць |  |  |
| Загальна вартість без ПДВ, грн. | | | | |  |
| ПДВ\*, грн. | | | | |  |
| Загальна вартість з ПДВ\*, грн. | | | | |  |

***2.* Вартість Послуг, що не входять до Абонобслуговування:**

2.1. Вартість Послуг з ремонту Обладнання Замовника:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Найменування Обладнання** | **Найменування послуги з ремонту Обладнання (Тип Послуги)** | **Од. виміру** | **Вартість, грн. за од. без ПДВ** | **Вартість, грн. за од. з ПДВ\*** |
| 1 | Монітори 17" | Діагностика | послуга |  |  |
| 2 | Технічне обслуговування | послуга |  |  |
| 3 | Легкий ремонт | послуга |  |  |
| 4 | Середній ремонт | послуга |  |  |
| 5 | Складний ремонт | послуга |  |  |
| 6 | Ремонт із заміною блоку живлення | послуга |  |  |
| 7 | Ремонт із заміною лампи підсвічування | послуга |  |  |
| 8 | Ремонт із заміною системної плати | послуга |  |  |
| 9 | Ремонт із заміною матриці зображення | послуга |  |  |
| 10 | Монітори 19" | Діагностика | послуга |  |  |
| 11 | Технічне обслуговування | послуга |  |  |
| 12 | Легкий ремонт | послуга |  |  |
| 13 | Середній ремонт | послуга |  |  |
| 14 | Складний ремонт | послуга |  |  |
| 15 | Ремонт із заміною блоку живлення | послуга |  |  |
| 16 | Ремонт із заміною лампи підсвічування | послуга |  |  |
| 17 | Ремонт із заміною системної плати | послуга |  |  |
| 18 | Ремонт із заміною матриці зображення | послуга |  |  |
| 19 | Монітори 21,5"/ 22" | Діагностика | послуга |  |  |
| 20 | Технічне обслуговування | послуга |  |  |
| 21 | Легкий ремонт | послуга |  |  |
| 22 | Середній ремонт | послуга |  |  |
| 23 | Складний ремонт | послуга |  |  |
| 24 | Ремонт із заміною блоку живлення | послуга |  |  |
| 25 | Ремонт із заміною лампи підсвічування | послуга |  |  |
| 26 | Ремонт із заміною системної плати | послуга |  |  |
| 27 | Ремонт із заміною матриці зображення | послуга |  |  |
| 28 | Системні блоки | Діагностика | послуга |  |  |
| 29 | Технічне обслуговування | послуга |  |  |
| 30 | Легкий ремонт | послуга |  |  |
| 31 | Середній ремонт | послуга |  |  |
| 32 | Складний ремонт | послуга |  |  |
| 33 | Ремонт із заміною жорсткого диску | послуга |  |  |
| 34 | Ремонт із заміною відеокарти | послуга |  |  |
| 35 | Ремонт із заміною материнської плати | послуга |  |  |
| 36 | Ремонт із заміною мережевої карти | послуга |  |  |
| 37 | Ремонт із заміною блоку живлення | послуга |  |  |
| 38 | Ремонт із заміною оперативної памяті | послуга |  |  |
| 39 | Ремонт із заміною клавіатури | послуга |  |  |
| 40 | Ремонт із заміною миші | послуга |  |  |
| 41 | Ремонт із заміною батарейки BIOS | послуга |  |  |
| 42 | Ноутбук 13.3" | Діагностика | послуга |  |  |
| 43 | Технічне обслуговування | послуга |  |  |
| 44 | Легкий ремонт | послуга |  |  |
| 45 | Середній ремонт | послуга |  |  |
| 46 | Складний ремонт | послуга |  |  |
| 47 | Ремонт із заміною жорсткого диску | послуга |  |  |
| 48 | Ремонт із заміною відеокарти | послуга |  |  |
| 49 | Ремонт із заміною материнської плати | послуга |  |  |
| 50 | Ремонт із заміною мережевої карти | послуга |  |  |
| 51 | Ремонт із заміною блоку живлення | послуга |  |  |
| 52 | Ремонт із заміною оперативної памяті | послуга |  |  |
| 53 | Ремонт із заміною клавіатури | послуга |  |  |
| 54 | Ремонт із заміною матриці дисплею | послуга |  |  |
| 55 | Ремонт із заміною батарейки BIOS | послуга |  |  |
| 56 | Ноутбук 15.4" | Діагностика | послуга |  |  |
| 57 | Технічне обслуговування | послуга |  |  |
| 58 | Легкий ремонт | послуга |  |  |
| 59 | Середній ремонт | послуга |  |  |
| 60 | Складний ремонт | послуга |  |  |
| 61 | Ремонт із заміною жорсткого диску | послуга |  |  |
| 62 | Ремонт із заміною відеокарти | послуга |  |  |
| 63 | Ремонт із заміною материнської плати | послуга |  |  |
| 64 | Ремонт із заміною мережевої карти | послуга |  |  |
| 65 | Ремонт із заміною блоку живлення | послуга |  |  |
| 66 | Ремонт із заміною оперативної памяті | послуга |  |  |
| 67 | Ремонт із заміною клавіатури | послуга |  |  |
| 68 | Ремонт із заміною матриці дисплею | послуга |  |  |
| 69 | Ремонт із заміною батарейки BIOS | послуга |  |  |
| 70 | Ноутбук 15.6" | Діагностика | послуга |  |  |
| 71 | Технічне обслуговування | послуга |  |  |
| 72 | Легкий ремонт | послуга |  |  |
| 73 | Середній ремонт | послуга |  |  |
| 74 | Складний ремонт | послуга |  |  |
| 75 | Ремонт із заміною жорсткого диску | послуга |  |  |
| 76 | Ремонт із заміною відеокарти | послуга |  |  |
| 77 | Ремонт із заміною материнської плати | послуга |  |  |
| 78 | Ремонт із заміною мережевої карти | послуга |  |  |
| 79 | Ремонт із заміною блоку живлення | послуга |  |  |
| 80 | Ремонт із заміною оперативної памяті | послуга |  |  |
| 81 | Ремонт із заміною клавіатури | послуга |  |  |
| 82 | Ремонт із заміною матриці дисплею | послуга |  |  |
| 83 | Ремонт із заміною батарейки BIOS | послуга |  |  |
| 84 | ДБЖ 500 ВА | Діагностика | послуга |  |  |
| 85 | Технічне обслуговування | послуга |  |  |
| 86 | Легкий ремонт | послуга |  |  |
| 87 | Середній ремонт | послуга |  |  |
| 88 | Складний ремонт | послуга |  |  |
| 89 | Ремонт із заміною акумуляторної батареї 12V 7A | послуга |  |  |
| 90 | Ремонт із заміною акумуляторної батареї 12V 12A | послуга |  |  |
| 91 | Ремонт із заміною акумуляторної батареї 12V 18\17A | послуга |  |  |
| 92 | Ремонт із заміною плати керування | послуга |  |  |
| 93 | ДБЖ 750 ВА | Діагностика | послуга |  |  |
| 94 | Технічне обслуговування | послуга |  |  |
| 95 | Легкий ремонт | послуга |  |  |
| 96 | Середній ремонт | послуга |  |  |
| 97 | Складний ремонт | послуга |  |  |
| 98 | Ремонт із заміною акумуляторної батареї 12V 7A | послуга |  |  |
| 99 | Ремонт із заміною акумуляторної батареї 12V 12A | послуга |  |  |
| 100 | Ремонт із заміною акумуляторної батареї 12V 18\17A | послуга |  |  |
| 101 | Ремонт із заміною плати керування | послуга |  |  |
| 102 | ДБЖ 1500 ВА | Діагностика | послуга |  |  |
| 103 | Технічне обслуговування | послуга |  |  |
| 104 | Легкий ремонт | послуга |  |  |
| 105 | Середній ремонт | послуга |  |  |
| 106 | Складний ремонт | послуга |  |  |
| 107 | Ремонт із заміною акумуляторної батареї 12V 7A | послуга |  |  |
| 108 | Ремонт із заміною акумуляторної батареї 12V 12A | послуга |  |  |
| 109 | Ремонт із заміною акумуляторної батареї 12V 18\17A | послуга |  |  |
| 110 | Ремонт із заміною плати керування | послуга |  |  |
| 111 | ДБЖ 3000 ВА | Діагностика | послуга |  |  |
| 112 | Технічне обслуговування | послуга |  |  |
| 113 | Легкий ремонт | послуга |  |  |
| 114 | Середній ремонт | послуга |  |  |
| 115 | Складний ремонт | послуга |  |  |
| 116 | Ремонт із заміною акумуляторної батареї 12V 7A | послуга |  |  |
| 117 | Ремонт із заміною акумуляторної батареї 12V 12A | послуга |  |  |
| 118 | Ремонт із заміною акумуляторної батареї 12V 18\17A | послуга |  |  |
| 119 | Ремонт із заміною плати керування | послуга |  |  |
| 120 | ДБЖ 6000 ВА | Діагностика | послуга |  |  |
| 121 | Технічне обслуговування | послуга |  |  |
| 122 | Легкий ремонт | послуга |  |  |
| 123 | Середній ремонт | послуга |  |  |
| 124 | Складний ремонт | послуга |  |  |
| 125 | Ремонт із заміною акумуляторної батареї 12V 7A | послуга |  |  |
| 126 | Ремонт із заміною акумуляторної батареї 12V 12A | послуга |  |  |
| 127 | Ремонт із заміною акумуляторної батареї 12V 18\17A | послуга |  |  |
| 128 | Ремонт із заміною плати керування | послуга |  |  |
| 129 | Принтер HP LJ 1005 | Діагностика | послуга |  |  |
| 130 | Технічне обслуговування | послуга |  |  |
| 131 | Легкий ремонт | послуга |  |  |
| 132 | Середній ремонт | послуга |  |  |
| 133 | Складний ремонт | послуга |  |  |
| 134 | Ремонт із заміною RC2-1061 ролик протяжки | послуга |  |  |
| 135 | Ремонт із заміною RC2-1116 датчик | послуга |  |  |
| 136 | Ремонт із заміною RM1-7893 датчик виходу паперу | послуга |  |  |
| 137 | Ремонт із заміною RU5-0984 шестерня-муфта приводу печі | послуга |  |  |
| 138 | Ремонт із заміною вал заряду (коротрон) | послуга |  |  |
| 139 | Ремонт із заміною термоплівка металізована (ресурсом 35000 стор.) | послуга |  |  |
| 140 | Ремонт із заміною RL1-1443-000CN ролик захвату паперу | послуга |  |  |
| 141 | Ремонт із заміною RM1-3980-000CN лоток захвату паперу | послуга |  |  |
| 142 | Ремонт із заміною RM1-3982-000CN лоток | послуга |  |  |
| 143 | Ремонт із заміною RM1-4006-000CN гальмівний майданчик | послуга |  |  |
| 144 | Ремонт із заміною RC2-1183-000000 гумовий вал | послуга |  |  |
| 145 | Ремонт із заміною RM1-4008-000CN вузел термозакріплення | послуга |  |  |
| 146 | Ремонт із заміною RC2-1066-000 підшипник валу переносу | послуга |  |  |
| 147 | Ремонт із заміною RC2-1067-000 підшипник валу переносу | послуга |  |  |
| 148 | Ремонт із заміною RM1-4234-000CN вал переносу (коротрон) | послуга |  |  |
| 149 | Ремонт із заміною RM1-4030-000CN блок сканеру (лазер) | послуга |  |  |
| 150 | Ремонт із заміною RM1-4607-010000 плата форматування | послуга |  |  |
| 151 | Принтер HP LJ 1010 | Діагностика | послуга |  |  |
| 152 | Технічне обслуговування | послуга |  |  |
| 153 | Легкий ремонт | послуга |  |  |
| 154 | Середній ремонт | послуга |  |  |
| 155 | Складний ремонт | послуга |  |  |
| 156 | Ремонт із заміною Q2460-67915 лоток вхідний | послуга |  |  |
| 157 | Ремонт із заміною RL1-0266-000CN ролик захвату | послуга |  |  |
| 158 | Ремонт із заміною RM1-0641-000CN вузел захвату паперу | послуга |  |  |
| 159 | Ремонт із заміною RM1-0644-000000 вал захвату паперу | послуга |  |  |
| 160 | Ремонт із заміною RM1-0648-000CN гальмівний майданчик | послуга |  |  |
| 161 | Ремонт із заміною RM1-0659-000 лоток в зборі | послуга |  |  |
| 162 | Ремонт із заміною RM1-2091-020CN вузел захвату паперу | послуга |  |  |
| 163 | Ремонт із заміною RC1-2079-000CN підшипник | послуга |  |  |
| 164 | Ремонт із заміною RC1-2101 флажок датчику виходу паперу | послуга |  |  |
| 165 | Ремонт із заміною RC1-2135-000 гумовий вал | послуга |  |  |
| 166 | Ремонт із заміною RM1-0656-040 вузел закріплення | послуга |  |  |
| 167 | Ремонт із заміною RM1-0660-040CN піч в зборі | послуга |  |  |
| 168 | Ремонт із заміною термоплівки металізована (ресурс 35 000 стор.) | послуга |  |  |
| 169 | Ремонт із заміною Q2465-67901 плата форматування | послуга |  |  |
| 170 | Ремонт із заміною RM1-0624-000 блок сканеру (лазер) | послуга |  |  |
| 171 | Ремонт із заміною RM1-0658-000CN вал переносу (коротрон) | послуга |  |  |
| 172 | Ремонт із заміною RM1-0806-000CN плата DC контролеру | послуга |  |  |
| 173 | Ремонт із заміною RM1-0808-000CN плата блоку живлення в зборі | послуга |  |  |
| 174 | Принтер HP LJ 1022 | Діагностика | послуга |  |  |
| 175 | Технічне обслуговування | послуга |  |  |
| 176 | Легкий ремонт | послуга |  |  |
| 177 | Середній ремонт | послуга |  |  |
| 178 | Складний ремонт | послуга |  |  |
| 179 | Ремонт із заміною RM1-3956-000CN блок сканеру (лазер) | послуга |  |  |
| 180 | Ремонт із заміною RL1-0266-000CN ролик захвату | послуга |  |  |
| 181 | Ремонт із заміною RM1-0641-000CN вузел захвату паперу | послуга |  |  |
| 182 | Ремонт із заміною RM1-0645-000000 муфта ролику захвату | послуга |  |  |
| 183 | Ремонт із заміною RM1-0648-000CN гальмівний майданчик | послуга |  |  |
| 184 | Ремонт із заміною RM1-2091-020CN вузел захвату паперу в зборі | послуга |  |  |
| 185 | Ремонт із заміною RU5-0503-000 шестерня, 166T/87T | послуга |  |  |
| 186 | Ремонт із заміною RU5-0506-000000 шестерня,35T/18T | послуга |  |  |
| 187 | Ремонт із заміною RC1-2079-000CN підшипник гумового валу | послуга |  |  |
| 188 | Ремонт із заміною RC1-2135-000 гумовий вал | послуга |  |  |
| 189 | Ремонт із заміною RM1-2050-000CN піч в зборі | послуга |  |  |
| 190 | Ремонт із заміною RU5-0523-000000 Шестерня,37T | послуга |  |  |
| 191 | Ремонт із заміною термоплівки металізована (ресурс 35 000 стор.) | послуга |  |  |
| 192 | Ремонт із заміною Q3969-60002 плата форматування | послуга |  |  |
| 193 | Ремонт із заміною RM1-0658-000CN вал переносу (коротрон) | послуга |  |  |
| 194 | Ремонт із заміною RM1-3412-000000 плата DC контролеру | послуга |  |  |
| 195 | Ремонт із заміною RM1-2316-000CN плата живлення | послуга |  |  |
| 196 | Принтер HP LJ 1320 | Діагностика | послуга |  |  |
| 197 | Технічне обслуговування | послуга |  |  |
| 198 | Легкий ремонт | послуга |  |  |
| 199 | Середній ремонт | послуга |  |  |
| 200 | Складний ремонт | послуга |  |  |
| 201 | Ремонт із заміною 5851-3580 вузел захвату в зборі | послуга |  |  |
| 202 | Ремонт із заміною RM1-1281-070CN вузел в зборі | послуга |  |  |
| 203 | Ремонт із заміною RM1-1298-000CN гальмівний майданчик | послуга |  |  |
| 204 | Ремонт із заміною RL1-0540-000CN ролик захвату паперу | послуга |  |  |
| 205 | Ремонт із заміною RM1-1283-000CN вузел датчику реестрації | послуга |  |  |
| 206 | Ремонт із заміною RM1-1313-000CN дуплекс в зборі | послуга |  |  |
| 207 | Ремонт із заміною RU5-0332-000CN Шестерня 19T | послуга |  |  |
| 208 | Ремонт із заміною RM1-1299-000CN редуктор в зборі | послуга |  |  |
| 209 | Ремонт із заміною FM2-6704-000 вузел закріплення | послуга |  |  |
| 210 | Ремонт із заміною RC1-3609-000 підшипник | послуга |  |  |
| 211 | Ремонт із заміною RC1-3630-000 гумовий вал | послуга |  |  |
| 212 | Ремонт із заміною RL1-0527-000CN вал виходу паперу | послуга |  |  |
| 213 | Ремонт із заміною RM1-4250 вузел закріплення | послуга |  |  |
| 214 | Ремонт із заміною RU5-0331-000CN Шестерня, 29T | послуга |  |  |
| 215 | Ремонт із заміною термоплівка металізована (ресурс 35 000 стор.) | послуга |  |  |
| 216 | Ремонт із заміною Q3990-67901  плата форматування | послуга |  |  |
| 217 | Ремонт із заміною Q3948-60210 скануюча лінійка | послуга |  |  |
| 218 | Ремонт із заміною RM1-1243-030CN плата DC контролеру | послуга |  |  |
| 219 | Ремонт із заміною RM1-1262-000CN плата управління | послуга |  |  |
| 220 | Ремонт із заміною RM1-1470-050CN блок сканеру | послуга |  |  |
| 221 | Ремонт із заміною RC1-3705-000CN вал переносу (коротрон) | послуга |  |  |
| 222 | Ремонт із заміною RM1-2567-000CN плата | послуга |  |  |
| 223 | Ремонт із заміною RM1-1312-000CN панель управління | послуга |  |  |
| 224 | Принтер HP LJ 2015 | Діагностика | послуга |  |  |
| 225 | Технічне обслуговування | послуга |  |  |
| 226 | Легкий ремонт | послуга |  |  |
| 227 | Середній ремонт | послуга |  |  |
| 228 | Складний ремонт | послуга |  |  |
| 229 | Ремонт із заміною RC1-3580-000 стопор | послуга |  |  |
| 230 | Ремонт із заміною RC1-3622-000 флажок | послуга |  |  |
| 231 | Ремонт із заміною RC2-0406-000 ричаг | послуга |  |  |
| 232 | Ремонт із заміною RB2-6304-000CN ролик захвату паперу | послуга |  |  |
| 233 | Ремонт із заміною RC1-0939-000CN гальмівної накладки | послуга |  |  |
| 234 | Ремонт із заміною RC1-0950-000CN ролик | послуга |  |  |
| 235 | Ремонт із заміною RC1-3470-000CN ролик | послуга |  |  |
| 236 | Ремонт із заміною RC1-3471-000CN вісь приводу | послуга |  |  |
| 237 | Ремонт із заміною RC1-3472-000CN флажок датчику | послуга |  |  |
| 238 | Ремонт із заміною RC1-3665-000CN підшипник валу | послуга |  |  |
| 239 | Ремонт із заміною RC2-0386-000CN тримач ролику захвату | послуга |  |  |
| 240 | Ремонт із заміною RC2-0415-000 флажок датчику ручної подачі | послуга |  |  |
| 241 | Ремонт із заміною RC2-0421-000 шарнір (лівий) | послуга |  |  |
| 242 | Ремонт із заміною RC2-0422-000 шарнір (правий) | послуга |  |  |
| 243 | Ремонт із заміною RL1-0540-000CN ролик захвату паперу | послуга |  |  |
| 244 | Ремонт із заміною RL1-1525-000CN ролик захвату | послуга |  |  |
| 245 | Ремонт із заміною RM1-1283-000CN вузел датчику | послуга |  |  |
| 246 | Ремонт із заміною RM1-1301-000CN муфта вузла захвату | послуга |  |  |
| 247 | Ремонт із заміною RM1-4244-000CN вузел реєстрації | послуга |  |  |
| 248 | Ремонт із заміною RM1-4245-000CN датчик | послуга |  |  |
| 249 | Ремонт із заміною RM1-4255-000CN привід дуплексу | послуга |  |  |
| 250 | Ремонт із заміною RM1-4258-000CN дуплекс | послуга |  |  |
| 251 | Ремонт із заміною RM1-4275-000CN муфта вузла захвату | послуга |  |  |
| 252 | Ремонт із заміною RU5-0332-000CN Шестерня 19 T | послуга |  |  |
| 253 | Ремонт із заміною RU5-0928-000 Шестерня 26T | послуга |  |  |
| 254 | Ремонт із заміною RU5-0929-000 Шестерня 14T | послуга |  |  |
| 255 | Ремонт із заміною RK2-1567-000CN двигун | послуга |  |  |
| 256 | Ремонт із заміною RC1-3609-000 підшипник гумового валу правуй | послуга |  |  |
| 257 | Ремонт із заміною RC1-3610-000 підшипник гумового валу лівий | послуга |  |  |
| 258 | Ремонт із заміною RC1-3613-000000 флажок датчику | послуга |  |  |
| 259 | Ремонт із заміною RC1-3615-000000 підшипник | послуга |  |  |
| 260 | Ремонт із заміною RC1-3612-000 гумовий вал | послуга |  |  |
| 261 | Ремонт із заміною RM1-4248-000CN піч в зборі | послуга |  |  |
| 262 | Ремонт із заміною термоплівка металізована (ресурс 35 000 стор.) | послуга |  |  |
| 263 | Ремонт із заміною Q7805-69003N плата форматування | послуга |  |  |
| 264 | Ремонт із заміною RK2-0420-000CN соленоід приводу дуплексу | послуга |  |  |
| 265 | Ремонт із заміною RK2-1589-000 вентилятор | послуга |  |  |
| 266 | Ремонт із заміною RM1-1262-000CN плата управління двигуном дуплексу | послуга |  |  |
| 267 | Ремонт із заміною RM1-4262-000CN блок сканеру | послуга |  |  |
| 268 | Ремонт із заміною RM1-4274-000CN плата DC контролеру | послуга |  |  |
| 269 | Ремонт із заміною RM1-4279-000CN вал переносу (коротрон) | послуга |  |  |
| 270 | Принтер HP LJ 2300 | Діагностика | послуга |  |  |
| 271 | Технічне обслуговування | послуга |  |  |
| 272 | Легкий ремонт | послуга |  |  |
| 273 | Середній ремонт | послуга |  |  |
| 274 | Складний ремонт | послуга |  |  |
| 275 | Ремонт із заміною RB2-2843-000CN пружина | послуга |  |  |
| 276 | Ремонт із заміною RB2-2891-000CN ролик захвату паперу | послуга |  |  |
| 277 | Ремонт із заміною RB2-2892-000CN ролик | послуга |  |  |
| 278 | Ремонт із заміною RB2-2895-000CN підшипник валу захвату правий | послуга |  |  |
| 279 | Ремонт із заміною RB2-2896-000CN підшипник валу захвату лівий | послуга |  |  |
| 280 | Ремонт із заміною RB2-6304-000CN ролик захвату паперу | послуга |  |  |
| 281 | Ремонт із заміною RB3-0905-000CN флажок датчику | послуга |  |  |
| 282 | Ремонт із заміною RC1-0918-000CN ремень подачі | послуга |  |  |
| 283 | Ремонт із заміною RC1-0933-000CN шків ременя | послуга |  |  |
| 284 | Ремонт із заміною RC1-0945-000CN ролик захвату з ручної подачі | послуга |  |  |
| 285 | Ремонт із заміною RM1-0345-000CN гальмівний майданчик | послуга |  |  |
| 286 | Ремонт із заміною RU5-0168-000CN Шестерня 15T | послуга |  |  |
| 287 | Ремонт із заміною RH7-1588-000CN двигун | послуга |  |  |
| 288 | Ремонт із заміною RM1-0334-000CN редуктор без двигуна | послуга |  |  |
| 289 | Ремонт із заміною RA0-1094-000 підшипник | послуга |  |  |
| 290 | Ремонт із заміною RB1-7246-000000 підшипник | послуга |  |  |
| 291 | Ремонт із заміною RB2-6351-000CN флажок датчика | послуга |  |  |
| 292 | Ремонт із заміною RC1-0988-000CN підшипник | послуга |  |  |
| 293 | Ремонт із заміною RC1-0991-020CN гумовий вал | послуга |  |  |
| 294 | Ремонт із заміною RM1-0355-000CN піч в зборі | послуга |  |  |
| 295 | Ремонт із заміною термоплівка металізована (ресурс 35 000) | послуга |  |  |
| 296 | Ремонт із заміною Q1395-60002 плата форматування | послуга |  |  |
| 297 | Ремонт із заміною RM1-0313-000CN блок сканеру (лазер) | послуга |  |  |
| 298 | Ремонт із заміною RG1-4329-000CN плата живлення | послуга |  |  |
| 299 | Ремонт із заміною RM1-0338-000CN вал переносу (коротрон) | послуга |  |  |
| 300 | Ремонт із заміною U6180-60002 ремкомплект | послуга |  |  |
| 301 | Принтер HP LJ 4200 | Діагностика | послуга |  |  |
| 302 | Технічне обслуговування | послуга |  |  |
| 303 | Легкий ремонт | послуга |  |  |
| 304 | Середній ремонт | послуга |  |  |
| 305 | Складний ремонт | послуга |  |  |
| 306 | Ремонт із заміною RH7-1603-000CN двигун | послуга |  |  |
| 307 | Ремонт із заміною RC1-0264-000CN підшипник | послуга |  |  |
| 308 | Ремонт із заміною RC1-0335-000CN ролик | послуга |  |  |
| 309 | Ремонт із заміною RC1-1923-000CN пружина | послуга |  |  |
| 310 | Ремонт із заміною RH7-5355-000CN соленоід | послуга |  |  |
| 311 | Ремонт із заміною RL1-0007-000CN гальмівний майданчик | послуга |  |  |
| 312 | Ремонт із заміною RL1-0013-000CN блок шестерен | послуга |  |  |
| 313 | Ремонт із заміною RL1-0019-000CN ролик захвату | послуга |  |  |
| 314 | Ремонт із заміною RL1-0264-000CN шестерня | послуга |  |  |
| 315 | Ремонт із заміною RU5-0050-000CN шестерня 30T | послуга |  |  |
| 316 | Ремонт із заміною RU5-0086-000CN шестерня 32T | послуга |  |  |
| 317 | Ремонт із заміною RU5-0088-000CN шестерня 18T | послуга |  |  |
| 318 | Ремонт із заміною RC1-0070-000CN гумовий вал | послуга |  |  |
| 319 | Ремонт із заміною RM1-0016-000CN термоелемент | послуга |  |  |
| 320 | Ремонт із заміною C9652-69001 плата форматування | послуга |  |  |
| 321 | Ремонт із заміною J7934-69011 принт-сервер | послуга |  |  |
| 322 | Ремонт із заміною RM1-0020-130CN плата живлення | послуга |  |  |
| 323 | Ремонт із заміною RM1-0045-000CN блок сканеру (лазер) | послуга |  |  |
| 324 | Ремонт із заміною RC1-0044-000CN вал переносу (коротрон) | послуга |  |  |
| 325 | Ремонт із заміною Q2430-67905 ремкомплект | послуга |  |  |
| 326 | Принтер Canon LBP2900 | Діагностика | послуга |  |  |
| 327 | Технічне обслуговування | послуга |  |  |
| 328 | Легкий ремонт | послуга |  |  |
| 329 | Середній ремонт | послуга |  |  |
| 330 | Складний ремонт | послуга |  |  |
| 331 | Ремонт із заміною RL1-0266-000CN ролик захвату | послуга |  |  |
| 332 | Ремонт із заміною RM1-0641-000CN вузел захвату паперу | послуга |  |  |
| 333 | Ремонт із заміною RM1-0644-000000 вал захвату паперу | послуга |  |  |
| 334 | Ремонт із заміною RM1-0645-000000 муфта ролику захвату | послуга |  |  |
| 335 | Ремонт із заміною RM1-0648-000CN гальмівний майданчик | послуга |  |  |
| 336 | Ремонт із заміною RM1-2091-020CN вузел захвату | послуга |  |  |
| 337 | Ремонт із заміною RK2-0107-000000 головний двигун | послуга |  |  |
| 338 | Ремонт із заміною RC1-2079-000CN підшипник | послуга |  |  |
| 339 | Ремонт із заміною RC1-2135-000 гумовий вал | послуга |  |  |
| 340 | Ремонт із заміною RC1-2139-000 шестерня | послуга |  |  |
| 341 | Ремонт із заміною RM1-0656-040 вузел закріплення | послуга |  |  |
| 342 | Ремонт із заміною RM1-2087-000CN піч в зборі | послуга |  |  |
| 343 | Ремонт із заміною RU5-0185-000000 Шестерня | послуга |  |  |
| 344 | Ремонт із заміною RU5-0186-000000 Шестерня 14T | послуга |  |  |
| 345 | Ремонт із заміною термоплівка металізована | послуга |  |  |
| 346 | Ремонт із заміною RM1-0171-000 блок сканеру (лазер) | послуга |  |  |
| 347 | Ремонт із заміною RM1-0658-000CN вал переносу (коротрон) | послуга |  |  |
| 348 | Ремонт із заміною RM1-0806-000CN плата DC контролеру | послуга |  |  |
| 349 | Ремонт із заміною RM1-2316-000CN плата живлення | послуга |  |  |
| 350 | Ремонт із заміною RM1-3126-000 плата форматування | послуга |  |  |
| 351 | Принтер Xerox Phaser 3250 | Діагностика | послуга |  |  |
| 352 | Технічне обслуговування | послуга |  |  |
| 353 | Легкий ремонт | послуга |  |  |
| 354 | Середній ремонт | послуга |  |  |
| 355 | Складний ремонт | послуга |  |  |
| 356 | Ремонт із заміною 022N02355 вал подачі | послуга |  |  |
| 357 | Ремонт із заміною 121N01168 соленоід ролику захвату | послуга |  |  |
| 358 | Ремонт із заміною 121N01169 муфта валу реєстрації | послуга |  |  |
| 359 | Ремонт із заміною 019N00957 гальмівний майданчик | послуга |  |  |
| 360 | Ремонт із заміною 130N01540 ролик захвату в зборі | послуга |  |  |
| 361 | Ремонт із заміною 007N01601 редуктор в зборі | послуга |  |  |
| 362 | Ремонт із заміною 022N02354 вал переносу (коротрон) | послуга |  |  |
| 363 | Ремонт із заміною 032N00491 вузел направляючий | послуга |  |  |
| 364 | Ремонт із заміною 122N00270 лампа нагріву | послуга |  |  |
| 365 | Ремонт із заміною 126N00349 вузел термозакріплення | послуга |  |  |
| 366 | Ремонт із заміною 022N02356 вал нагріву (тефлоновий) | послуга |  |  |
| 367 | Ремонт із заміною 022N02357 вал прижимний (гумовий) | послуга |  |  |
| 368 | Ремонт із заміною 022N02358 вал прижимний (гумовий, додатковий) | послуга |  |  |
| 369 | Ремонт із заміною 126N00296 вузел термозакріплення | послуга |  |  |
| 370 | Ремонт із заміною 105N02147 блок живлення | послуга |  |  |
| 371 | Ремонт із заміною 105N02140 плата низковольтного живлення | послуга |  |  |
| 372 | Ремонт із заміною 122N00279 блок лазеру | послуга |  |  |
| 373 | Ремонт із заміною 140N63323 головна плата (форматер) | послуга |  |  |
| 374 | БФП HP LJ 1522 | Діагностика | послуга |  |  |
| 375 | Технічне обслуговування | послуга |  |  |
| 376 | Легкий ремонт | послуга |  |  |
| 377 | Середній ремонт | послуга |  |  |
| 378 | Складний ремонт | послуга |  |  |
| 379 | Ремонт із заміною RU5-0175-000000 шестерня | послуга |  |  |
| 380 | Ремонт із заміною RC2-1183-000000 гумовий вал | послуга |  |  |
| 381 | Ремонт із заміною RC2-1471-000 підшипник гумового валу | послуга |  |  |
| 382 | Ремонт із заміною RM1-4729-020CN піч в зборі | послуга |  |  |
| 383 | Ремонт із заміною RU6-0018 шестерня 23T/56T | послуга |  |  |
| 384 | Ремонт із заміною RU6-0020 шестерня 26T | послуга |  |  |
| 385 | Ремонт із заміною термоплівка металізована | послуга |  |  |
| 386 | Ремонт із заміною RM1-8073 вузел закріплення | послуга |  |  |
| 387 | Ремонт із заміною CC431-60117 скануюча лінійка в зборі | послуга |  |  |
| 388 | Ремонт із заміною CB534-67903 сканер | послуга |  |  |
| 389 | Ремонт із заміною CC396-60001 плата форматування | послуга |  |  |
| 390 | Ремонт із заміною CC369-60001 плата факсу | послуга |  |  |
| 391 | Ремонт із заміною Q6456-60101 шлейф | послуга |  |  |
| 392 | Ремонт із заміною RM1-4234-000CN вал переносу (коротрон) | послуга |  |  |
| 393 | БФП HP LJ 1536 | Діагностика | послуга |  |  |
| 394 | Технічне обслуговування | послуга |  |  |
| 395 | Легкий ремонт | послуга |  |  |
| 396 | Середній ремонт | послуга |  |  |
| 397 | Складний ремонт | послуга |  |  |
| 398 | Ремонт із заміною CC334-60030 двигун редуктора сканеру | послуга |  |  |
| 399 | Ремонт із заміною RK2-3448 вентилятор в зборі | послуга |  |  |
| 400 | Ремонт із заміною RM1-7083 плата живлення печі | послуга |  |  |
| 401 | Ремонт із заміною RM1-7440-000000 датчик виходу | послуга |  |  |
| 402 | Ремонт із заміною RM1-7547-1 термоелемент | послуга |  |  |
| 403 | Ремонт із заміною RM1-7625 головний двигун | послуга |  |  |
| 404 | Ремонт із заміною RM1-7631-000CN датчик | послуга |  |  |
| 405 | Ремонт із заміною RM1-7739-000CN шлейф | послуга |  |  |
| 406 | Ремонт із заміною RU6-0013 шестерня приводу | послуга |  |  |
| 407 | Ремонт із заміною RU6-0024 муфта ролику захвату | послуга |  |  |
| 408 | Ремонт із заміною RM1-4425-000CN ролик подачі | послуга |  |  |
| 409 | Ремонт із заміною RM1-4443-000CN редуктор | послуга |  |  |
| 410 | Ремонт із заміною RM1-7544-000 двигун | послуга |  |  |
| 411 | Ремонт із заміною RC2-1471-000 підшипник гумового валу | послуга |  |  |
| 412 | Ремонт із заміною RC2-9208-000000 гумовий вал | послуга |  |  |
| 413 | Ремонт із заміною RM1-4431-000CN піч в зборі | послуга |  |  |
| 414 | Ремонт із заміною термоплівка металізована | послуга |  |  |
| 415 | Ремонт із заміною CE538-40028 cкануюча лінійка | послуга |  |  |
| 416 | Ремонт із заміною CE544-60001 плата форматування | послуга |  |  |
| 417 | Ремонт із заміною RM1-4234-000CN вал переносу (коротрон) | послуга |  |  |
| 418 | Ремонт із заміною RM1-4445-000CN вал переносу | послуга |  |  |
| 419 | Ремонт із заміною RM1-7560 блок сканеру (лазер) | послуга |  |  |
| 420 | Ремонт із заміною RM1-7630-000 плата DC контролеру | послуга |  |  |
| 421 | БФП HP 2727 MFP | Діагностика | послуга |  |  |
| 422 | Технічне обслуговування | послуга |  |  |
| 423 | Легкий ремонт | послуга |  |  |
| 424 | Середній ремонт | послуга |  |  |
| 425 | Складний ремонт | послуга |  |  |
| 426 | Ремонт із заміною C7309-60009 гальмівний майданчик | послуга |  |  |
| 427 | Ремонт із заміною Q3948-67902 флажок наявності паперу | послуга |  |  |
| 428 | Ремонт із заміною RK2-1587-000CN соленоід вузла захвату | послуга |  |  |
| 429 | Ремонт із заміною RM1-4250 вузел закріплення | послуга |  |  |
| 430 | Ремонт із заміною RU5-0307-000 шестерня 27T | послуга |  |  |
| 431 | Ремонт із заміною RU5-0330-000000 шестерня 17T | послуга |  |  |
| 432 | Ремонт із заміною RU5-0331-000CN шестерня 29T | послуга |  |  |
| 433 | Ремонт із заміною термоплівка металізована | послуга |  |  |
| 434 | Ремонт із заміною CC431-60117 скануюча лінійка | послуга |  |  |
| 435 | Ремонт із заміною RK2-0420-000CN соленоід приводу дуплексу | послуга |  |  |
| 436 | Ремонт із заміною RK2-1589-000 вентилятор | послуга |  |  |
| 437 | Ремонт із заміною RK2-2082-000CN вентилятор | послуга |  |  |
| 438 | Ремонт із заміною RM1-1262-000CN плата управління | послуга |  |  |
| 439 | Ремонт із заміною RM1-4262-000CN блок сканеру (лазер) | послуга |  |  |
| 440 | БФП HP LJ 3052 | Діагностика | послуга |  |  |
| 441 | Технічне обслуговування | послуга |  |  |
| 442 | Легкий ремонт | послуга |  |  |
| 443 | Середній ремонт | послуга |  |  |
| 444 | Складний ремонт | послуга |  |  |
| 445 | Ремонт із заміною RU5-0175-000000 шестерня | послуга |  |  |
| 446 | Ремонт із заміною RC1-2079-000CN підшипник | послуга |  |  |
| 447 | Ремонт із заміною RC1-5573 гумовий (прижимний) вал | послуга |  |  |
| 448 | Ремонт із заміною RU5-0523-000000 Шестерня 37T | послуга |  |  |
| 449 | Ремонт із заміною термоплівка металізована | послуга |  |  |
| 450 | Ремонт із заміною Q7529-60002 плата форматування | послуга |  |  |
| 451 | Ремонт із заміною RM1-2033-030CN блок сканеру (лазер) | послуга |  |  |
| 452 | Ремонт із заміною RM1-2062-000CN вал переносу (коротрон) | послуга |  |  |
| 453 | Ремонт із заміною RM1-3403-000CN плата живлення | послуга |  |  |
| 454 | БФП HP LJ 3390 | Діагностика | послуга |  |  |
| 455 | Технічне обслуговування | послуга |  |  |
| 456 | Легкий ремонт | послуга |  |  |
| 457 | Середній ремонт | послуга |  |  |
| 458 | Складний ремонт | послуга |  |  |
| 459 | Ремонт із заміною термоплівка металізована | послуга |  |  |
| 460 | Ремонт із заміною RK2-0419-000CN головний двигун | послуга |  |  |
| 461 | Ремонт із заміною RM1-1299-000CN редуктор в зборі | послуга |  |  |
| 462 | Ремонт із заміною RM1-2326-000CN піч в зборі | послуга |  |  |
| 463 | Ремонт із заміною RC1-3607-000 направляюча печі | послуга |  |  |
| 464 | Ремонт із заміною RC1-3609 підшипники (комплект) | послуга |  |  |
| 465 | Ремонт із заміною RC1-3630-000 гумовий вал | послуга |  |  |
| 466 | Ремонт із заміною RL1-0527-000CN вал виходу | послуга |  |  |
| 467 | Ремонт із заміною RK2-0424-000CN соленоід з вузла захвату | послуга |  |  |
| 468 | Ремонт із заміною RK2-0428-000CN вентилятор | послуга |  |  |
| 469 | БФП Canon LBP3300 | Діагностика | послуга |  |  |
| 470 | Технічне обслуговування | послуга |  |  |
| 471 | Легкий ремонт | послуга |  |  |
| 472 | Середній ремонт | послуга |  |  |
| 473 | Складний ремонт | послуга |  |  |
| 474 | Ремонт із заміною RM1-4250 вузел закріплення | послуга |  |  |
| 475 | Ремонт із заміною RU5-0330-000000 шестерня 17T | послуга |  |  |
| 476 | Ремонт із заміною RU5-0331-000CN шестерня 29T | послуга |  |  |
| 477 | Ремонт із заміною термоплівка металізована | послуга |  |  |
| 478 | Ремонт із заміною RK2-0420-000CN соленоід | послуга |  |  |
| 479 | Ремонт із заміною RM1-1470-050CN блок сканеру (лазер) | послуга |  |  |
| 480 | Ремонт із заміною RC1-3705-000CN вал переносу (коротрон) | послуга |  |  |
| 481 | БФП Xerox WC 3220 | Діагностика | послуга |  |  |
| 482 | Технічне обслуговування | послуга |  |  |
| 483 | Легкий ремонт | послуга |  |  |
| 484 | Середній ремонт | послуга |  |  |
| 485 | Складний ремонт | послуга |  |  |
| 486 | Ремонт із заміною 019N00908 накладка | послуга |  |  |
| 487 | Ремонт із заміною 019N00928 майданчик відділення | послуга |  |  |
| 488 | Ремонт із заміною 022N02355 вал подачі | послуга |  |  |
| 489 | Ремонт із заміною 022N02407 вузел автоподатчику | послуга |  |  |
| 490 | Ремонт із заміною 022N02409 вал виходу паперу | послуга |  |  |
| 491 | Ремонт із заміною 022N02410 дуплекс в зборі | послуга |  |  |
| 492 | Ремонт із заміною 130N01500 вузел захвату/подачі з ADF | послуга |  |  |
| 493 | Ремонт із заміною 130N01601 датчик подачі | послуга |  |  |
| 494 | Ремонт із заміною 019N00957 майданчик відділеня | послуга |  |  |
| 495 | Ремонт із заміною 022N02406 автоподатчик в зборі з шарнірами | послуга |  |  |
| 496 | Ремонт із заміною 050N00542 касета (лоток) | послуга |  |  |
| 497 | Ремонт із заміною 130N01540 ролик захвату | послуга |  |  |
| 498 | Ремонт із заміною 007N01601 редуктор в зборі | послуга |  |  |
| 499 | Ремонт із заміною 090N00168 сканер в зборі | послуга |  |  |
| 500 | Ремонт із заміною 130N01570 лампа сканеру (діодна лінійка) | послуга |  |  |
| 501 | Ремонт із заміною 022N02354 вал переносу | послуга |  |  |
| 502 | Ремонт із заміною 126N00347 вузел термозакріплення в зборі | послуга |  |  |
| 503 | Ремонт із заміною 022N02356 тефлоновий вал | послуга |  |  |
| 504 | Ремонт із заміною 105N02147 блок живлення | послуга |  |  |
| 505 | Ремонт із заміною 105N02140 плата живлення | послуга |  |  |
| 506 | Ремонт із заміною 122N00310 блок лазеру | послуга |  |  |
| 507 | Ремонт із заміною 140N63399 головна плата (форматер) | послуга |  |  |
| 508 | Ремонт із заміною 140N63400 головна плата (форматер) | послуга |  |  |
| 509 | Ремонт із заміною 127N07619 двигун | послуга |  |  |
| 510 | Ремонт із заміною 003N01051 шарнир кришки столу | послуга |  |  |
| 511 | Матричний принтер Epson LX 300 | Діагностика | послуга |  |  |
| 512 | Технічне обслуговування | послуга |  |  |
| 513 | Легкий ремонт | послуга |  |  |
| 514 | Середній ремонт | послуга |  |  |
| 515 | Складний ремонт | послуга |  |  |
| 516 | Ремонт із заміною 1011120 гальмівний майданчик | послуга |  |  |
| 517 | Ремонт із заміною 1018183 направляюча | послуга |  |  |
| 518 | Ремонт із заміною 1018189 рамка | послуга |  |  |
| 519 | Ремонт із заміною 1018190 шестерня 17Т | послуга |  |  |
| 520 | Ремонт із заміною 1018191 дріт заземлення плати | послуга |  |  |
| 521 | Ремонт із заміною 1018192 пластина | послуга |  |  |
| 522 | Ремонт із заміною 1018193 дампер | послуга |  |  |
| 523 | Ремонт із заміною 1018199 верхня частина корпусу | послуга |  |  |
| 524 | Ремонт із заміною 1018200 панель | послуга |  |  |
| 525 | Ремонт із заміною 1008990 ролик | послуга |  |  |
| 526 | Ремонт із заміною 1024594 кнопка-ручка | послуга |  |  |
| 527 | Ремонт із заміною 1012841 підшипник | послуга |  |  |
| 528 | Ремонт із заміною 1073494 тримач валу | послуга |  |  |
| 529 | Ремонт із заміною 1073499 пружина | послуга |  |  |
| 530 | Ремонт із заміною 1073501 шайба | послуга |  |  |
| 531 | Ремонт із заміною 1073503 вал гумовий | послуга |  |  |
| 532 | Ремонт із заміною 1073535 шестерня вузла подачі | послуга |  |  |
| 533 | Ремонт із заміною 1073731 шків ременя | послуга |  |  |
| 534 | Ремонт із заміною 1073733 фланець шківу ременя | послуга |  |  |
| 535 | Ремонт із заміною 1074292 маска | послуга |  |  |
| 536 | Ремонт із заміною F042010 друкуюча голівка | послуга |  |  |
| 537 | Ремонт із заміною 1018174 направляюча паперу | послуга |  |  |
| 538 | Ремонт із заміною 1018175 направляючий ролик | послуга |  |  |
| 539 | Ремонт із заміною 1019481 пластина датчику | послуга |  |  |
| 540 | Ремонт із заміною 2012918 головна плата | послуга |  |  |
| 541 | Ремонт із заміною 2056545 плата живлення | послуга |  |  |
| 542 | Матричний принтер Epson LX-350 | Діагностика | послуга |  |  |
| 543 | Технічне обслуговування | послуга |  |  |
| 544 | Легкий ремонт | послуга |  |  |
| 545 | Середній ремонт | послуга |  |  |
| 546 | Складний ремонт | послуга |  |  |
| 547 | Ремонт із заміною 1050422 ремень | послуга |  |  |
| 548 | Ремонт із заміною 1050423 пружина | послуга |  |  |
| 549 | Ремонт із заміною 1050425 пружина | послуга |  |  |
| 550 | Ремонт із заміною 1052555 майданчик | послуга |  |  |
| 551 | Ремонт із заміною 1054395 тримач паперу | послуга |  |  |
| 552 | Ремонт із заміною 1054469 пластина | послуга |  |  |
| 553 | Ремонт із заміною 1076260 поєднувач | послуга |  |  |
| 554 | Ремонт із заміною 1436557 направляюча | послуга |  |  |
| 555 | Ремонт із заміною 1529633 ручка прокрутки валу подачі | послуга |  |  |
| 556 | Ремонт із заміною 1103835 шестерня | послуга |  |  |
| 557 | Ремонт із заміною 1103836 шестерня | послуга |  |  |
| 558 | Ремонт із заміною 1574516 маска | послуга |  |  |
| 559 | Ремонт із заміною 1646311 каретка | послуга |  |  |
| 560 | Ремонт із заміною F109000 друкуюча голівка | послуга |  |  |
| 561 | Ремонт із заміною 2140285 плата панелі управління | послуга |  |  |
| 562 | Ремонт із заміною 2148461 блок живлення | послуга |  |  |
| 563 | Ремонт із заміною 2158168 головна плата | послуга |  |  |
| 564 | Матричний принтер Epson FX 890 | Діагностика | послуга |  |  |
| 565 | Технічне обслуговування | послуга |  |  |
| 566 | Легкий ремонт | послуга |  |  |
| 567 | Середній ремонт | послуга |  |  |
| 568 | Складний ремонт | послуга |  |  |
| 569 | Ремонт із заміною 1080933 пружина | послуга |  |  |
| 570 | Ремонт із заміною 1234468 гумовий вал | послуга |  |  |
| 571 | Ремонт із заміною 1235581 шестерня 15Т | послуга |  |  |
| 572 | Ремонт із заміною 1235585 флажок | послуга |  |  |
| 573 | Ремонт із заміною 1250538 ножка | послуга |  |  |
| 574 | Ремонт із заміною 1254449 вал каретки | послуга |  |  |
| 575 | Ремонт із заміною 1259448 тримач маски | послуга |  |  |
| 576 | Ремонт із заміною 1408788 трактор в зборі | послуга |  |  |
| 577 | Ремонт із заміною 1517233 направляюча паперу | послуга |  |  |
| 578 | Ремонт із заміною 2004004 датчик | послуга |  |  |
| 579 | Ремонт із заміною 2012708 діод | послуга |  |  |
| 580 | Ремонт із заміною 1014600 направляюча | послуга |  |  |
| 581 | Ремонт із заміною 1005727 датчик | послуга |  |  |
| 582 | Ремонт із заміною 1596132 плата живлення | послуга |  |  |
| 583 | Ремонт із заміною 2101239 вентилятор | послуга |  |  |
| 584 | Ремонт із заміною 2108636 двигун подачі паперу | послуга |  |  |
| 585 | Ремонт із заміною 2143004 головна плата | послуга |  |  |
| 586 | Ремонт із заміною 1598047 панель управління | послуга |  |  |
| 587 | Матричний принтер OKI ML-3310 | Діагностика | послуга |  |  |
| 588 | Технічне обслуговування | послуга |  |  |
| 589 | Легкий ремонт | послуга |  |  |
| 590 | Середній ремонт | послуга |  |  |
| 591 | Складний ремонт | послуга |  |  |
| 592 | Ремонт із заміною 9002366 автоподатчик листів | послуга |  |  |
| 593 | Ремонт із заміною 4YA4023-3301G001 друкуюча голівка | послуга |  |  |
| 594 | Ремонт із заміною 09002351 інтерфейсна карта | послуга |  |  |
| 595 | Матричний принтер ОКі Microline MX1100 | Діагностика | послуга |  |  |
| 596 | Технічне обслуговування | послуга |  |  |
| 597 | Легкий ремонт | послуга |  |  |
| 598 | Середній ремонт | послуга |  |  |
| 599 | Складний ремонт | послуга |  |  |
| 600 | Послуги з ремонту із заміною гумового валу | послуга |  |  |
| 601 | Послуги з ремонту із заміною вузла подачі паперу | послуга |  |  |
| 602 | Послуги з ремонту із заміною сепараторного майданчика | послуга |  |  |
| 603 | Послуги з ремонту із заміною ролику подачі паперу | послуга |  |  |
| 604 | Послуги з ремонту із заміною датчику виходу паперу | послуга |  |  |
| 605 | Послуги з ремонту із заміною плати керування | послуга |  |  |
| 606 | Послуги з ремонту із заміною 163047-901 плата живлення | послуга |  |  |
| 607 | Послуги з ремонту із заміною редуктору | послуга |  |  |
| 608 | Послуги з ремонту із заміною головного приводу (двигун) | послуга |  |  |
| 609 | Послуги з ремонту із заміною друкуючої головки | послуга |  |  |
| 610 | Послуги з ремонту із заміною тракту подачі паперу | послуга |  |  |
| 611 | Ремонт із заміною 179061-901 трактор протяжки паперу | послуга |  |  |
| 612 | Ремонт із заміною 175409-901 втулка | послуга |  |  |
| 613 | Ремонт із заміною 157450-901 плата | послуга |  |  |
| 614 | Матричний принтер ОКі Microline MX1150 | Діагностика | послуга |  |  |
| 615 | Технічне обслуговування | послуга |  |  |
| 616 | Легкий ремонт | послуга |  |  |
| 617 | Середній ремонт | послуга |  |  |
| 618 | Складний ремонт | послуга |  |  |
| 619 | Послуги з ремонту із заміною гумового валу | послуга |  |  |
| 620 | Послуги з ремонту із заміною вузла подачі паперу | послуга |  |  |
| 621 | Послуги з ремонту із заміною сепараторного майданчика | послуга |  |  |
| 622 | Послуги з ремонту із заміною ролику подачі паперу | послуга |  |  |
| 623 | Послуги з ремонту із заміною датчику виходу паперу | послуга |  |  |
| 624 | Послуги з ремонту із заміною плати керування | послуга |  |  |
| 625 | Послуги з ремонту із заміною 163047-901 плата живлення | послуга |  |  |
| 626 | Послуги з ремонту із заміною редуктору | послуга |  |  |
| 627 | Послуги з ремонту із заміною головного приводу (двигун) | послуга |  |  |
| 628 | Послуги з ремонту із заміною друкуючої головки | послуга |  |  |
| 629 | Послуги з ремонту із заміною тракту подачі паперу | послуга |  |  |
| 630 | Матричний принтер Epson DFX-9000 | Діагностика | послуга |  |  |
| 631 | Технічне обслуговування | послуга |  |  |
| 632 | Легкий ремонт | послуга |  |  |
| 633 | Середній ремонт | послуга |  |  |
| 634 | Складний ремонт | послуга |  |  |
| 635 | Ремонт із заміною 1408114 ремень | послуга |  |  |
| 636 | Ремонт із заміною 1408115 лінійка | послуга |  |  |
| 637 | Ремонт із заміною 1410868 вузел перемотки | послуга |  |  |
| 638 | Ремонт із заміною 1410871 блок | послуга |  |  |
| 639 | Ремонт із заміною 1410872 блок валіку | послуга |  |  |
| 640 | Ремонт із заміною 1410878 блок валіку | послуга |  |  |
| 641 | Ремонт із заміною 1410880 тримач | послуга |  |  |
| 642 | Ремонт із заміною 1410881 тримач | послуга |  |  |
| 643 | Ремонт із заміною 1413998 маска | послуга |  |  |
| 644 | Ремонт із заміною 1422620 генератор вібрації | послуга |  |  |
| 645 | Ремонт із заміною 1422621 генератор вібрації | послуга |  |  |
| 646 | Ремонт із заміною 1422622 генератор вібрації | послуга |  |  |
| 647 | Ремонт із заміною 1426030 кулачок | послуга |  |  |
| 648 | Ремонт із заміною 1426031 підшипник | послуга |  |  |
| 649 | Ремонт із заміною 1426032 шестерня | послуга |  |  |
| 650 | Ремонт із заміною 1426036 підшипник правий | послуга |  |  |
| 651 | Ремонт із заміною 1410869 блок каретки | послуга |  |  |
| 652 | Ремонт із заміною 1487578 трактор передній лівий | послуга |  |  |
| 653 | Ремонт із заміною 1487579 трактор передній правий | послуга |  |  |
| 654 | Ремонт із заміною 1487580 трактор задній лівий | послуга |  |  |
| 655 | Ремонт із заміною 1487581 трактор задній правий | послуга |  |  |
| 656 | Ремонт із заміною 1580324 направляюча | послуга |  |  |
| 657 | Ремонт із заміною 2103158 датчик | послуга |  |  |
| 658 | Ремонт із заміною 2104304 вузел переключення | послуга |  |  |
| 659 | Ремонт із заміною 2104305 вузел входу | послуга |  |  |
| 660 | Ремонт із заміною 2104306 шлейф | послуга |  |  |
| 661 | Ремонт із заміною 2104307 вузел перемикача | послуга |  |  |
| 662 | Ремонт із заміною 2104308 вузел перемикача | послуга |  |  |
| 663 | Ремонт із заміною 2103160 шлейф | послуга |  |  |
| 664 | Ремонт із заміною F106000 друкуюча голівка (набір) | послуга |  |  |
| 665 | Ремонт із заміною 1408118 датчик | послуга |  |  |
| 666 | Ремонт із заміною 2120110 плата живлення | послуга |  |  |
| 667 | Ремонт із заміною 2103154 двигун | послуга |  |  |
| 668 | Ремонт із заміною 2103155 двигун | послуга |  |  |
| 669 | Ремонт із заміною 2103156 двигун | послуга |  |  |
| 670 | Ремонт із заміною 2104300 вузел датчику | послуга |  |  |
| 671 | Ремонт із заміною 2104303 шлейф | послуга |  |  |
| 672 | Ремонт із заміною 2112557 двигун | послуга |  |  |
| 673 | Ремонт із заміною 2143855 головна плата | послуга |  |  |
| 674 | Ремонт із заміною 2103153 панель управління | послуга |  |  |
| Загальна вартість без ПДВ, грн. | | | | |  |
| ПДВ\*, грн. | | | | |  |
| Загальна вартість з ПДВ\*, грн. | | | | |  |

* 1. Вартість Послуг з технічного супроводження заходів та проектів:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Найменування послуги з технічного супроводження заходів та проектів** | **Найменування точки обслуговування** | **Од. виміру** | **Вартість, грн. за од. без ПДВ** | **Вартість, грн. за од. з ПДВ\*** |
| 1 | Обстеження обладнання та ПЗ | ГО | послуга |  |  |
| ОД | послуга |  |  |
| відділення (категорія А/Базове) | послуга |  |  |
| відділення (категорія Б) | послуга |  |  |
| відділення (категорія В) | послуга |  |  |
| 2 | Обстеження ІТ-інфраструктури | ГО | послуга |  |  |
| ОД | послуга |  |  |
| відділення (категорія А/Базове) | послуга |  |  |
| відділення (категорія Б) | послуга |  |  |
| відділення (категорія В) | послуга |  |  |
| 3 | Технічний нагляд з монтажу СКС | ГО | послуга |  |  |
| ОД | послуга |  |  |
| відділення (категорія А/Базове) | послуга |  |  |
| відділення (категорія Б) | послуга |  |  |
| відділення (категорія В) | послуга |  |  |
| 4 | Перевірка об’ємів з монтажу СКС | ГО | послуга |  |  |
| ОД | послуга |  |  |
| відділення (категорія А/Базове) | послуга |  |  |
| відділення (категорія Б) | послуга |  |  |
| відділення (категорія В) | послуга |  |  |
| 5 | Супроводження відкриття нової точки обслуговування | ГО | послуга |  |  |
| ОД | послуга |  |  |
| відділення (категорія А/Базове) | послуга |  |  |
| відділення (категорія Б) | послуга |  |  |
| відділення (категорія В) | послуга |  |  |
| 6 | Супроводження ліквідації діючої точки обслуговування | ГО | послуга |  |  |
| ОД | послуга |  |  |
| відділення (категорія А/Базове) | послуга |  |  |
| відділення (категорія Б) | послуга |  |  |
| відділення (категорія В) | послуга |  |  |
| 7 | Надання послуг у робочий час | - | люд./година |  |  |
| 8 | Надання послуг у неробочий час | - | люд./година |  |  |
| Загальна вартість без ПДВ, грн. | | | | |  |
| ПДВ\*, грн. | | | | |  |
| Загальна вартість з ПДВ\*, грн. | | | | |  |

До акцепту нашої пропозиції конкурсних торгів Ваша документація конкурсних торгів разом з нашою пропозицією конкурсних торгів (за умови її відповідності всім вимогам) мають силу попереднього договору між нами. Якщо наша пропозиція буде акцептована, ми візьмемо на себе зобов’язання виконати всі умови, передбачені договором про закупівлю.

Ми погоджуємося дотримуватися умов цієї пропозиції протягом 90 днів з моменту закінчення строку подання пропозицій конкурсних торгів, встановленого Вами. Наша пропозиція буде обов’язковою для нас і може бути акцептована Вами у будь-який час до закінчення зазначеного терміну.

Дата заповнення пропозиції: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

М.П.\*\* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Підпис керівника підприємства, організації, установи, ПІБ)

*\* у разі, якщо учасник є платником податку на додану вартість*

*\*\* крім осіб, які здійснюють діяльність без печатки згідно з чинним законодавством*

***Додаток №2*** *до*

*Документації конкурсних торгів*

**ПЕРЕЛІК КВАЛІФІКАЦІЙНИХ КРИТЕРІЇВ**

1. Довідка у довільній формі, що містить детальний опис технічних можливостей, матеріально-технічної бази Учасника для виконання умов договору про закупівлю (наявність обладнання, транспорту, офісних та складських приміщень).
2. Довідка у довільній формі, що містить інформацію про працівників Учасника, які будуть залучені до виконання договору про закупівлю (вказати не менше ніж 15 працівників (з них не менше 5 інженерів в галузі електроніки та телекомунікації), їх посади, прізвище, ім‘я, по батькові, наявність відповідної кваліфікації та досвід).
3. Довідка у довільній формі, про підтвердження виконання аналогічних договорів Учасником (вказати не менше 3 (трьох) договорів з різними контрагентами) із зазначенням повного найменування контрагента, номеру та дати договору, предмету договору, терміну дії договору, ПІБ та номеру телефону відповідальної особи контрагента.
4. Листи-відгуки (у кількості не менше 3 (трьох)) від контрагентів про виконання аналогічних договорів Учасником, зазначених в п. 3 Додатку №2 до цієї документації конкурсних торгів.
5. Документи та показники фінансової спроможності Учасника: копія звіту про фінансові результати (останню річну звітність) з підтвердженням про подання до органів статистики; копія балансу (останню річну звітність) з підтвердженням про подання до органів статистики, копія звіту про рух грошових коштів за останній звітний період.
6. Довідка (-и) з обслуговуючого банку (банків) про наявність рахунку(-ів) у Учасника в банківських установах та про відсутність у Учасника простроченої заборгованості по кредитах (не більше двотижневої давнини відносно дати розкриття пропозицій).
7. Довідка у паперовому вигляді, видана відповідним територіальним податковим органом про відсутність у Учасника заборгованості по сплаті обов’язкових податків, зборів, платежів та єдиного соціального внеску, дійсну на дату розкриття пропозицій конкурсних торгів.
8. Копія свідоцтва платника податку на додану вартість учасника (або копія відповідного витягу з реєстру) або копія свідоцтва платника єдиного податку учасника (або копія відповідного витягу з реєстру).
9. Статут учасника (з урахуванням змін та доповнень до статуту).
10. Витяг з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань з інформацією про Учасника (не більше двотижневої давнини відносно дати розкриття пропозицій конкурсних торгів. Дозволяється подання цього документу, сформованого в електронній формі відповідно до законодавства).
11. Документ, виданий уповноваженим органом, про наявність або відсутність судимості службової (посадової) особи учасника, яку уповноважено Учасником представляти його інтереси під час проведення процедури закупівлі та/або укладати договір, не більше двотижневої давнини відносно дати розкриття пропозицій конкурсних торгів.
12. Інформаційна довідка з Єдиного державного реєстру осіб, які вчинили корупційні правопорушення, видана територіальним органом Міністерства юстиції України, яка свідчить про внесення відомостей або відсутність відомостей про службову (посадову) особи учасника, яку уповноважено учасником представляти його інтереси під час проведення процедури закупівлі та/або укладати договір, не більше двотижневої давнини відносно дати розкриття пропозицій конкурсних торгів.
13. Довідка з Єдиного державного реєстру підприємств, щодо яких порушено провадження у справі про банкрутство, яка містить інформацію, що учасник не визнаний у встановленому законом порядку банкрутом та відносно нього не відкрито ліквідаційну процедуру (не більше двотижневої давнини відносно дати розкриття пропозицій конкурсних торгів. Дозволяється подання цього документу, сформованого в електронній формі відповідно до законодавства).
14. Довідку у довільній формі, що містить інформацію про юридичних осіб (із зазначенням коду ЄДРПОУ), які здійснюють контроль за учасником, та/або перебувають під спільним контролем з учасником.
15. Для учасників - акціонерних товариств – зведений обліковий реєстр власників цінних паперів або інформаційну довідку акціонерів, які володіють 10 і більше відсотками статутного капіталу, складений депозитарієм, не більше десятиденної давнини відносно дати розкриття пропозицій конкурсних торгів.
16. Довідка у довільній формі, що містить інформацію про фізичних осіб, або членів їх сім’ї, які здійснюють контроль над учасником (у довідці необхідно зазначити ПІБ та реєстраційний номер облікової картки платника податків).
17. Довідка у довільній формі, що містить інформацію про службову (посадову) особу учасника, членів її сім’ї, уповноважену здійснювати від імені учасника юридичні дії, спрямовані на встановлення, зміну або зупинення цивільно–правових відносин (у довідці необхідно зазначити ПІБ та реєстраційний номер облікової картки платника податків).
18. Довідка у довільній формі про те, що Учасник протягом останніх трьох років не притягувався до відповідальності за порушення, передбачене пунктом 4 частини другої статті 6, пунктом 1 статті 50 Закону України "Про захист економічної конкуренції", у вигляді вчинення антиконкурентних узгоджених дій, які стосуються спотворення результатів торгів.
19. Довідка у довільній формі про те, що Учасник не зареєстрований в офшорних зонах визначених законодавством України.
20. Довідка у довільній формі про те, що відомості про юридичну особу, яка є Учасником, не вносились до Єдиного державного реєстру осіб, які вчинили корупційні або пов’язані з корупцією правопорушення.
21. Документи, що підтверджують повноваження посадової особи учасника процедури закупівлі щодо підпису договору про закупівлю з Замовником: протокол (виписка, витяг з протоколу) зборів (засідань, тощо) засновників про призначення (продовження повноважень) керівника учасника, наказ про призначення (продовження повноважень) керівника учасника, контракт/договір укладений з керівником учасника (якщо укладення такого контракту/договору передбачено Статутом учасника) або довідку, що контракт з керівником учасника не укладався та/або довіреність (доручення), до якої додаються документи, що підтверджують повноваження особи видавати такі довіреності/доручення. У разі, якщо учасником процедури закупівлі є фізична особа/фізична особа – підприємець – копія паспорту, виписка з Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців.

***Додаток №3*** *до*

*Документації конкурсних торгів*

**ТЕХНІЧНЕ ЗАВДАННЯ**

У складі пропозиції конкурсних торгів Учасник повинен надати наступні документи:

- довідку у довільній формі щодо спроможності (самостійно або на договірних засадах) Учасника надати весь перелік Послуг в кожній області України (крім АР Крим та зони проведення АТО) із зазначенням повної назви суб’єкта підприємницької діяльності (у разі залучення), місцезнаходження, ПІБ та контактних даних (номери телефонів (стаціонарний та мобільний), електронна пошта).

- гарантійний лист від Учасника про надання Послуг належної якості відповідно до умов Технічного завдання цієї документації конкурсних торгів.

- гарантійний лист від Учасника про наявність кваліфікованого персоналу відповідно до умов Технічного завдання цієї документації конкурсних торгів із зазначенням ПІБ та спеціалізації.

***Поточний стан ІТ мережі Замовника***

Мережа Замовника налічує (детальний перелік Точок обслуговування Замовника наведено у Додатку № 2 «Перелік Точок обслуговування» до проекту договору про закупівлю, наведеного у Додатку №4 до Документації конкурсних торгів):

* Головний офіс м. Києві: вул. Б.Хмельницького 16-22, вул. Дніпровська набережна, 1 та вул.В.Васильківська, 39;
* 23 Обласні дирекції;
* 181 відділеня (типів А/Базове, Б, В)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Категорія точки обслуговування** | **Користувачів** |
| 1 | А/Базове\* | від 10 до 30 |
| 2 | Б | від 4 до 10 |
| 3 | В | від 1 до 3 |
| 4 | ОД | до 90 |
| 5 | ГО | Близько 900 |

\*- базове відділення – це відділення категорії А, яке розташоване в одній будівлі з обласною дирекцією (ОД).

Орієнтовний перелік обладнання, що використовується Замовником, станом на березень 2016 року в ГО, ОД та відділеннях:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п.п.** | **Найменування обладнання** | **Кількість** | **Примітки** |
| 1 | Робоче місце користувача (монітор та системний блок) | 2455 | домен |
| 2 | Ноутбук | 195 | Ноутбук 13.3", Ноутбук 15.4", Ноутбук 15.6" |
| 3 | БФП, принтер | 1410 | HP LJ 1522, HP LJ 1536, Xerox WC 3220, HP LJ 2727 MFP, HP LJ 3390, Canon LBP 3300, HP LJ 3052, HP LJ 2015, HP LJ 2300, Xerox Phaser 3250, HP LJ 4200, HP LJ 1010, HP LJ 1022, HP LJ 1320, HP LJ 1005, Canon LBP 2900 |
| 4 | Матричний принтер | 600 | Epson LX 300, Epson FX 890, Epson LX-350, Oki ML- 3310, Oki Microline MX1100, Oki Microline MX1150, Epson DFX-9000 |
| 5 | ДБЖ | 680 | ДБЖ 500 ВА, ДБЖ 750 ВА, ДБЖ 1500 ВА, ДБЖ 3000 ВА, ДБЖ 6000 ВА |

Із наведеного вище переліку обладнання Замовника, в Головному офісі використовується:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п.п.** | **Найменування обладнання** | **Кількість мережевих** | **Кількість локальних** |
| 1 | HP LJ 1536 | 90 | 4 |
| 2 | HP LJ 2015 | 20 | 12 |
| 3 | Xerox Phaser 3250 | 22 | 10 |
| 4 | Xerox WC 3220 | 83 | 5 |
| 5 | Epson FX 890 матричний |  | 15 |
| 6 | Epson LX-350 матричний |  | 10 |
| 7 | Epson DFX-9000 матричний | 1 |  |
| 8 | Oki Microline MX1150 матричний | 2 |  |
| 9 | Oki Microline MX1100 матричний | 2 |  |

**ВИЗНАЧЕННЯ ТА ТЛУМАЧЕННЯ**

**БФП** – багатофункціональний пристрій.

**Відділення** –відокремлений структурний підрозділ – структурна одиниця Замовника – точка продажів, що здійснює банківські операції згідно з положенням про відділення та в залежності від переліку банківських послуг та інших фінансових послуг, що здійснюються/надаються відділеннями, поділяються на категорії: «Базове», «А», «Б», «В».

**Головний офіс (далі – ГО)** – установа Замовника, в штаті якої знаходиться керівництво, структурні підрозділи: департаменти, управління, відділи, сектори, що спрямовують та підтримують діяльність Замовника в цілому.

**ДІТ –** Департамент інформаційних технологій.

**Діагностика** – процедура з переліком засобів, відомостей та методів оцінки технічного стану обладнання Замовника.

**Дирекція (регіональна/обласна дирекція, далі – ОД)** – відокремлений структурний підрозділ, який здійснює керівні функції по відношенню до адміністративно підпорядкованих йому відділень Замовника.

**ДБЖ** – джерело безперервного живлення.

**Дрібні кабельні послуги** – послуги, що можуть бути надані Виконавцем під час надання будь-яких послуг по підтримці робочих місць, телефонії, інформаційної мережі, АТС, та можуть включати в себе:

* Вкладання/демонтаж кабелів, патч-кордів в існуючі кабельні канали, організатори;
* Вкладання/демонтаж кабелів, патч-кордів на робочих місцях працівників Замовника, комутаційних шафах, в тому числі з використанням пластикових хомутів, тощо;
* усунення несправностей патч-кордів або патч-панелей СКС;
* налаштування патч-кордів.

**Заявка** - зареєстроване Виконавцем та прийняте до виконання Звернення Замовника, що обов’язково має реєстраційний номер Замовника та відмітки дати і часу реєстрації. Заявка може мати також реєстраційний номер Виконавця.

**Звернення** – повідомлення Замовником Виконавця про необхідність надання Послуг, подане за допомогою Хелпдеск Замовника до сервіс-центру Виконавця.

**IMAC -** встановлення, переміщення, додавання або зміна обладнання.

**Інцидент** – виявлена подія погіршення якості або непрацездатності послуг чи засобів ІТ, несправність, збій у роботі обладнання або ПЗ Замовника. Інциденти поділяються на: Інциденти РМ ГО, Інциденти РМ регіональна мережа, Інциденти РМ VIP, Інцидент ІТ-інфраструктури.

**Інженер технічної підтримки Виконавця** (далі - Інженер або Сервіс-інженер) – уповноважений представник Виконавця, якого Виконавець призначає відповідальним за виконання Заявки та направляє до Замовника для надання Послуг. При виконанні послуг щодо точок обслуговування Замовника Інженер повинен мати при собі документ, що ідентифікує особу згідно з чинним законодавством України.

**Інформаційні технологій (далі – ІТ)** – сукупність методів, виробничих і програмно-технологічних засобів та обладнання, що дозволяють здійснювати збір, зберігання, обробку і передачу інформації в числовій формі за допомогою засобів обчислювальної техніки і зв'язку.

**IT-інфраструктура** **мережі банку (далі – IT-інфраструктура)** – комплекс взаємозв'язаних технологій, технічних, програмних засобів, систем зв'язку і телекомунікацій, що створює систему функціонування інформаційних технологій точки обслуговування. До складу інфраструктури ІТ входять: обладнання робочих місць користувачів, обладнання робочих місць загального користування, програмне забезпечення робочих місць користувачів, інформація робочих місць користувачів, обладнання ІТ-інфраструктури Замовника (обладнання центрів комутації, структуровані кабельні системи, серверне обладнання, серверне програмне забезпечення, точки доступу клієнтів до мережу Wi-Fi, системи керування чергою, зовнішнє інформаційне табло) та інше (далі – Об’єкт IT-інфраструктури).

**Класифікація Заявок/Звернень** – класифікація Заявок/Звернень за наступними параметрами: Послуга, Об'єкт ІТ-інфрастурктури, Тип Звернення/Заявки, Тип Послуги.

**Користувач** – працівник Замовника, який використовує Об’єкти IT-інфраструктури.

**Легкий ремонт** – комплекс робіт та заходів по відновленню працездатності та справного стану обладнання Замовника та/або відновлення його ресурсу, що потребує або не потребує заміни запасних частин та комплектуючих з розбиранням пристрою до 20% від його цілісності.

**ЛОМ** – локальна обчислювальна мережа.

**Обладнання -** обладнання робочих місць користувачів, обладнання робочих місць загального користування, обладнання ІТ-інфраструктури Замовника (обладнання центрів комутації, структуровані кабельні системи, серверне обладнання, серверне програмне забезпечення, точки доступу клієнтів до мережу Wi-Fi, системи керування чергою, зовнішнє інформаційне табло) та інше.

**Обстеження обладнання та ПЗ** - перевірка і документальне підтвердження наявності та стану обладнання та ПЗ Замовника.

**ОС –** операційна система.

**ПЗ** – програмне забезпечення, яке належить Замовнику та/або використовується ним у власній господарській діяльності.

**Пріоритет** – характеристика Звернень/Заявок, яка визначає строки надання Послуг та черговість виконання Звернень/Заявок. Визначено три пріоритети:

* **Високий** пріоритет застосовується для: Інцидентів, коли заблоковані основні бізнес-функції всіх точок обслуговування регіону або критично важливих робочих місць однієї точки: Інциденти ІТ-інфраструктури, що блокують роботу регіонального центру комутацій та/або всіх точок обслуговування регіону, Інциденти РМ, що блокують бізнес-функції критично важливих робочих місць, які не можуть бути виконані на іншому робочому місці або іншим працівником точки обслуговування);
* **Середній** пріоритет застосовується для: Інцидентів у випадках, коли Інцидентом ІТ-інфраструктури заблоковано основні бізнес-функції однієї точки обслуговування, Інцидентом РМ заблоковано виконання бізнес-функцій не критичного робочого місця, а також для Сервісних запитів, які критично важливі для користувачів);
* **Низький** пріоритет застосовується для: Інцидентів та Сервісних запитів у всіх інших випадках.

**Підмінний фонд** – набір працездатного обладнання IT-інфраструктури та запасних частин для нього, що створюється та управляється Замовником в деяких Точках обслуговування з метою забезпечення прискорення виконання Виконавцем процесів заміни/ремонту несправного обладнання Замовника при наданні Послуг.

**Послуги з підтримки працездатності IT-інфраструктури мережі Замовника** – виконання Заявок/Звернень Точок обслуговування у відповідності до Переліку послуг та інших умов Рівня обслуговування. Послуги поділяються на типи: Послуги з Абонобслуговування, Послуги з ремонту Обладнання Замовника, Послуги з технічного супроводження заходів та проектів.

**Робоче місце користувача** (далі - РМ) – персонально виділений користувачу набір обладнання інформаційних технологій та програмного забезпечення, під’єднаний до корпоративної мережі Замовника засобами локальної мережі точки обслуговування, призначений для забезпечення користувача Замовника послугами і засобами інформаційних технологій для виконання функціональних обов’язків. РМ складається з системного блоку і монітору або ноутбука з операційною системою та стандартним набором програмного забезпечення (ПЗ), клавіатури, маніпулятора типу «миша», телефонного апарату, мережевого фільтру, іншого периферійного обладнання, друкуючої та/або копіювальної техніки, тощо.

**Робоче місце загального користування** – мережевий принтер, мережевий сканер, мережевий багато-функціональний пристрій (БФП), копіювальна техніка, проекційне обладнання, телефонні апарати для зв’язку з Контакт-центром, факсові апарати, тощо.

**Робочий день** – робочі дні Замовника згідно з чинним законодавством та Постановами Національного банку України.

**Робочий час** – час прийняття та виконання Звернень/Заявок Замовника:

* Для ГО – у робочі дні:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Адреса точки обслуговування ГО** | **Час роботи** |
| 1 | Київ, вул.Б.Хмельницького 16-22 | 8:00-20:00 |
| 2 | Київ, вул.В.Васильківська, 39 | 8:00-20:00 |
| 3 | Київ, вул.Дніпровська набережна 1 | 9:00-18:00 |

* Для ОД та відділень категорії А (Базове), Б та В – у робочі дні з 9:00 до 18:00.

**Середній ремонт** – комплекс робіт та заходів по відновленню працездатності та справного стану обладнання Замовника та/або відновлення його ресурсу, що потребує або не потребує заміни запасних частин та комплектуючих з розбиранням пристрою до 60% від його цілісності.

**Складний ремонт** – комплекс робіт та заходів по відновленню працездатності та справного стану обладнання Замовника та/або відновлення його ресурсу, що потребує або не потребує заміни запасних частин та комплектуючих з розбиранням пристрою до 90% від його цілісності.

**Сервіс-центр Виконавця** – підрозділ Виконавця, що приймає та реєструє Звернення Замовника, контролює та забезпечує обробку і виконання Заявок Замовника в процесі надання Послуг, а також формує звітність щодо Послуг згідно умов Додатку №4 до Документації конкурсних торгів.

**Сервісдеск Виконавця** – електронний майданчик Виконавця, за допомогою якого Сервіс-центр Виконавця приймає та реєструє Звернення Замовника, та використовується Сервіс-центром Виконавця для контролю та забезпечення обробки і виконання Заявок Замовника в процесі надання Послуг.

**СКС** – структурована кабельна система.

**Статус** – характеристика Звернень/Заявок, яка визначає етап їх життєвого циклу, на якому вони перебувають в поточний момент часу:

* Звернення «Прийнято»;
* Звернення «Відхилено»;
* Заявка «Зареєстрована»;
* Заявка «В роботі»;
* Заявка «Закрита без виконання»;
* Заявка «Закрита успішно»;
* Заявка «Не виконана».

**Тип Заявки/Звернення –** Заявки/Звернення розрізняються за наступними типами: Інциденти РМ ГО, Інциденти РМ регіональна мережа, Інциденти РМ VIP, Інциденти ІТ-інфраструктури, ІМАС, Сервісний запит, Інше.

**Технічне обслуговування (далі - ТО)** — комплекс операцій по підтримці обладнання Замовника у технічно справному стані, а саме комплекс різного типу робіт та засобів направлених на попередження будь якого явища непрацездатності (поломки) обладнання Замовника та/або усунення факторів ризику його поломки.

**Точки обслуговування** – Відділення, Дирекції, Головна установа банку.

**Хелпдеск** – підрозділ Замовника, який формує і надсилає Виконавцю Звернення Замовника, а також контролює та забезпечує взаємодію в процесі обробки/виконання Звернень/Заявок Замовника, підтверджує виконання (закриття) Заявок Виконавцем. Крім того Хелпдеск відповідає за комунікації Виконавця з користувачами Замовника, коректність інформації, класифікацію та приорітету Звернень/Заявок, а також відправку Звернень/Заявок Виконавцю, отримання і обробку повідомлень від Виконавця про хід виконання Звернень/Заявок.

**Центр комутації (далі - ЦК)** – місця зосередження активного мережевого обладнання ІТ-інфраструктури Замовника.

**Час прийняття Звернень** – робочий час, коли Звернення приймаються для обробки Виконавцем. Звернення Замовника, що потрапили до Виконавця в неробочий час, вважаються отриманими на початку наступного робочого дня.

**Час реагування** – інтервал робочого часу між моментом отримання Звернення Виконавцем і моментом відправки повідомлення Замовнику про реєстрацію або про відхилення Звернення. Момент відправки повідомлення про реєстрацію Звернення збігається в часі з моментом початку виконання Заявки Виконавцем. На етапі реагування Виконавець здійснює первинний збір та уточнення інформації про Звернення, приймає рішення про реєстрацію або відхилення Звернення, а у випадку реєстрації - виконує призначення відповідального Інженера, та за необхідності вироблення та/або узгодження із Замовником рішення або тимчасового рішення щодо виконання Звернення.

**Час виконання** – інтервал робочого часу між моментом відправки Замовнику повідомлення про реєстрацію Звернення і моментом відправки Замовнику останнього для конкретної Заявки повідомлення про її закриття.

**LAN** (Local area network) – Локальна обчислювальна мережа в межах точок обслуговування Замовника.

**РІВЕНЬ ОБСЛУГОВУВАННЯ**

1. **ПЕРЕЛІК ПОСЛУГ**
   1. Послуги з Абонобслуговування:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Послуга** | **Об'єкт ІТ-інфрастурктури, щодо якого надаються Послуги** | **Тип Звернення/Заявки** | **Тип Послуги** | **Опис Послуг** |
| **1** | **Обслуговування робочих місць** | **Обладнання робочих місць (РМ) користувачів:** - системні блоки; - монітори; - маніпулятори; - клавіатури; - веб-камери; - ноутбуки; - термінальні станції (тонкі клієнти, бездискові ПК); - принтери; - сканери; - БФП; - телефонні апарати; - патч-корди; - гарнітури; - мультимедійні засоби; - з'ємні диски; - ДБЖ; - електричні фільтри; - електричні подовжувачі. **Обладнання РМ загального користування:** - мережеві принтери; - мережеві сканери; - мережеві БФП; - копіювальна техніка; - проекційне обладнання; - телефонні апарати IP; - факсові апарати. **Програмне забезпечення РМ користувачів:** - системне ПЗ (операційна система надана Замовником для розгортання); - стандартні прикладні програми (стандартне ПЗ надане Замовником для розгортання); - драйвери ОС. **Інформація РМ користувачів:** - локальні файли; - профілі локальних користувачів. | Інциденти РМ ГО, Інциденти РМ регіональна мережа, Інциденти РМ VIP | Вирішення інцидентів РМ | 1) візуальна перевірка обладнання відключення/підключення від/до електромережі, оперативна заміна обладнання, що вийшло з ладу, на справне обладнання, у т.ч. з переміщенням обладнання зі складу підмінного фонду Замовника до місця встановлення, використання підмінного фонду Замовника або надання обладнання з власного підмінного фонду Виконавця для оперативного вирішення інцидентів; 2) заміна дисків, модулів, блоків живлення з підмінного фонду Замовника; 3) візуальна перевірка і тестування обладнання, яке вийшло з ладу чи має ознаки нештатного функціонування, на місці експлуатації. Надання результатів візуальної перевірки Замовнику при закритті заявки; 4) налагодження, зміна конфігурації або ремонт обладнання на місці експлуатації, якщо для їх виконання не потрібно специфічних знань і кваліфікації та/або застосування спеціалізованих інструментів або технічних засобів; 5) розгортання ОС наданої Замовником; 6) за потреби: перенесення локальних даних користувача на зовнішній носій (сервер, диск тощо); перенесення локальних даних користувача на інший ПК при заміні; відновлення даних користувача із резервної копії; 7) виконання налаштувань/конфігурація стандартних прикладних програм або драйверів, які не можуть бути здійснені віддалено; 8) за потреби - виконання дрібних кабельних послуг та інших доручень. |
| ІМАС | Підготовка обладнання РМ | 1) перевірка працездатності обладнання; 2) початкове налагодження необхідних параметрів; 3) початкове встановлення ОС; 4) виконання налаштувань/конфігурація стандартних прикладних програм, які не можуть бути здійснені віддалено; |
| Інше | ТО обладнання/  Обстеження обладнання та ПЗ | 1) ТО обладнання IT-інфраструктури один раз на рік за завданням Замовника;  2) обстеження обладнання та ПЗ, а саме перевірка і документальне підтвердження наявності та стану обладнання та ПЗ Замовника, після укладання Додатку №4 до Документації конкурсних торгів та один раз на рік за завданням Замовника;  3) підготовка та надання Замовнику переліку обладнання та ПЗ Замовника із зазначенням кількості та стану виявлених предметів; 4) формування переліку обладнання Замовника для списання. |
| ІМАС | Організація нового РМ | 1) за необхідністю переміщення обладнання зі складу підмінного фонду Замовника до місця встановлення; 2) встановлення та підключення обладнання, розгортання ОС наданої Замовником, початкове налаштування необхідних параметрів, комутація обладнання в ЛОМ і передача управління до підрозділу Замовника; 3) виконання налаштувань/конфігурація стандартних прикладних програм або драйверів, які не можуть бути здійснені віддалено; 4) комутація обладнання робочих місць загального користування в ЛОМ і передача управління до підрозділу Замовника; 5) за потреби - виконання дрібних кабельних послуг; 6) можливе пакетне замовлення виконання однотипних робіт на одній точці обслуговування; |
| ІМАС | Зміна конфігурації РМ | 1) вилучення, додавання або заміна обладнання робочого місця в т.ч. робочих місць загального користування; 2) налагодження, зміна конфігурації або модернізація обладнання на місці експлуатації; 3) за потреби - виконання дрібних кабельних послуг; 4) можливе пакетне замовлення виконання однотипних робіт на одній точці обслуговування; |
| ІМАС | Підтримка локальних даних користувачів | 1) перенесення локальних даних користувача на зовнішній носій (сервер, диск тощо); 2) перенесення локальних даних користувача на інший ПК при заміні; 3) відновлення даних користувача із резервної копії; 4) міграція локальних даних користувача; |
| ІМАС | Переміщення обладнання РМ в межах точки обслуговування | 1) переміщення обладнання РМ в межах точки обслуговування  2) виконання відключення, включення, підключення локального ПК або ноутбука, декомутація/комутація ЛОМ точки обслуговування; 3) за потреби - виконання дрібних кабельних послуг; 4) можливе пакетне замовлення виконання однотипних робіт на одній точці обслуговування; |
| ІМАС | Переміщення обладнання РМ між точками обслуговування | 1) переміщення обладнання РМ між точками обслуговування;  2) виконання відключення, включення, підключення, транспортування обладнання РМ, декомутація/комутація ЛОМ точки обслуговування; 3) за потреби - виконання дрібних кабельних послуг; 4) можливе пакетне замовлення виконання однотипних робіт з робочими місцями при переміщенні між двома точками обслуговування; |
| Сервісний запит | Демонтаж обладнання РМ | 1) Демонтаж обладнання РМ  2) відключення, демонтаж обладнання РМ;  3) транспортування до складу підмінного фонду Замовника; 4) можливе пакетне замовлення виконання однотипних робіт на одній точці обслуговування; |
| Інше | Ремонт обладнання РМ | 1) ремонт обладнання (якщо вартість Послуг з ремонту такого Обладнання Замовника становить до 500 грн. з ПДВ) |
| Інше | Підтримка складу підмінного фонду | 1) надання кваліфікованого трудового ресурсу на певний проміжок часу для виконання завдань; 2) актуалізація переліку обладнання на складі підмінного фонду;  3) перевірка технічного стану обладнання на складі підмінного фонду;  4) складання та надання Замовнику звіту про актуальний стан обладнання складу підмінного фонду;  5) надання пропозицій Замовнику про оптимізацію складу підмінного фонду; |
| **2** | **Обслуговування інфраструктури ІТ** | **Обладнання центрів комутації (ЦК)** *(не стосується обладнання операторів зв'язку)***:** - маршрутизатори; - комутатори; - медіаконвертори; - модеми; - обладнання операторів зв'язку; - міні-АТС; - локальні ДБЖ. **Структуровані кабельні системи (СКС):** - комутаційні шафи; - блоки вентиляторів комутаційних шаф; - патч-панелі; - кросові-панелі; - патч-корди; - PDU/блоки електричних розеток; - кабелі; - розетки та порти СКС робочих місць. **Серверне обладнання:** - файлові сервери; - технологічні сервери; - мережеві накопичувачі. **Серверне програмне забезпечення:** - системне ПЗ (ОС надана Замовником для розгортання); - драйвери ОС;  - прикладне ПЗ YSoft SafeQ централізоване управління друком. **Точки доступу клієнтів до мережі Інтернет:** - WiFi точки доступу; **Система керування чергою:** - реєстраційний термінал; - інформаціний дисплей; **Зовнішнє інформаційне табло:** - світлодіодне табло; | Інциденти ІТ-інфраструктури | Вирішення інцидентів ІТ-інфраструктури | 1) візуальна перевірка, відключення/підключення від/до електромережі, запуску, монтажу, демонтажу, переміщення, розкомутації/комутації, у т.ч. з переміщенням обладнання зі складу підмінного фонду до місця встановлення за завданнями Замовника; 2) заміна на справне обладнання, заміна модулів, блоків живлення зі складу підмінного фонду; 3) розгортання ОС наданої Замовником; 4) за потреби - виконання дрібних кабельних послуг; 5) налагодження/конфігурація Міні-АТС; |
| Сервісний запит | Супроводження планових робіт з ІТ-інфраструктурою | 1) виконнаня робіт по додованню та заміні обладнання комутаційного центру. Перевірка роботи коммутаційного обладнання за завданням Замовника, визначенного у зверненні; 2) супроводження представників оператора зв’язку для виконання підключення каналів передачі даних або локальної телефонії, ремонтних робіт та ТО обладнанням оператора в центрах комутації; 3) виконується у попередньо фіксований проміжок часу, який надається Виконавцю у зверненні Замовником не пізніше ніж за 1 робочий день; |
| ІМАС | Комутація локальної телефонії | 1) у т.ч. виконання дрібних кабельних послуг (обжим коннекторів, відновлення роз'ємного з'єднання в розетках без перекладання кабелів СКС, комутація крос-панелей і т.п.); 2) з відображенням виконаних змін у кросових журналах центрів комутації та наданням інформації про виконані зміни у звіті по виконанню заявки; |
| ІМАС | Комутація комп'ютерної мережі | 1) у т.ч. виконання дрібних кабельних послуг (обжим коннекторів, відновлення роз'ємного з'єднання в розетках без перекладання кабелів СКС, налаштування патч-кордів і т.п.); 2) з відображенням виконаних змін у кросових журналах центрів комутації та наданням інформації про виконані зміни у звіті по виконанню заявки; |
| ІМАС | Підтримка Міні-АТС | 1) налагодження/конфігурація під потреби Замовника; 2) монтаж, демонтаж, переміщення, комутація, заміна модулів, блоків живлення, у т.ч. з переміщенням обладнання з/до складу підмінного фонду; 3) за потреби - виконання дрібних кабельних послуг; |
| ІМАС | Підтримка WiFi точок доступу | 1) встановлення, початкове налаштування, комутація, підключення до електромережі клієнтських WiFi точок доступу до мережі Інтернет у точках обслуговування; 2) встановлення паролів клієнтського доступу; 3) контроль зони покриття; |
| ІМАС | Підтримка серверного обладнання | 1) візуальна перевірка обладнання, монтаж, демонтаж, переміщення, комутація, заміна модулів, блоків живлення, відключення/підключення від/до електромережі у т.ч. з переміщенням обладнання з/до складу підмінного фонду за завданнями Замовника; 2) розгортання ОС наданої Замовником;  3) адміністрування централізованого серверу управління друком YSoft SafeQ. |
| Сервісний запит | ТО серверного обладнання | 1) ТО ІТ обладнання один раз на рік за завданнями Замовника |
| Сервісний запит | ТО активного мережевого обладнання ЦК | 1) ТО раз на рік за завданням Замовника |
| ІМАС | Підтримка активного мережевого обладнання ЦК | 1) монтаж, демонтаж, переміщення, комутація, заміна модулів, блоків живлення, відключення/підключення від/до електромережі у т.ч. з переміщенням обладнання з/до складу підмінного фонду; |

Виконавець надає гарантію якості щодо наданих послуг з ремонту Обладнання Замовника в рамках надання Послуг з абонобслуговування протягом 3 (трьох) календарних місяців з дати прийняття таких послуг.

* 1. Послуги, що не входять до Абонобслуговування:
     1. Послуги з ремонту Обладнання Замовника (Тип Заявки/Звернення – «Інше»):

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Найменування Обладнання** | **Найменування послуги з ремонту Обладнання (Тип Послуги)** |
| 1 | Монітори 17" | Діагностика |
| 2 | Технічне обслуговування |
| 3 | Легкий ремонт |
| 4 | Середній ремонт |
| 5 | Складний ремонт |
| 6 | Ремонт із заміною блоку живлення |
| 7 | Ремонт із заміною лампи підсвічування |
| 8 | Ремонт із заміною системної плати |
| 9 | Ремонт із заміною матриці зображення |
| 10 | Монітори 19" | Діагностика |
| 11 | Технічне обслуговування |
| 12 | Легкий ремонт |
| 13 | Середній ремонт |
| 14 | Складний ремонт |
| 15 | Ремонт із заміною блоку живлення |
| 16 | Ремонт із заміною лампи підсвічування |
| 17 | Ремонт із заміною системної плати |
| 18 | Ремонт із заміною матриці зображення |
| 19 | Монітори 21,5"/ 22" | Діагностика |
| 20 | Технічне обслуговування |
| 21 | Легкий ремонт |
| 22 | Середній ремонт |
| 23 | Складний ремонт |
| 24 | Ремонт із заміною блоку живлення |
| 25 | Ремонт із заміною лампи підсвічування |
| 26 | Ремонт із заміною системної плати |
| 27 | Ремонт із заміною матриці зображення |
| 28 | Системні блоки | Діагностика |
| 29 | Технічне обслуговування |
| 30 | Легкий ремонт |
| 31 | Середній ремонт |
| 32 | Складний ремонт |
| 33 | Ремонт із заміною жорсткого диску |
| 34 | Ремонт із заміною відеокарти |
| 35 | Ремонт із заміною материнської плати |
| 36 | Ремонт із заміною мережевої карти |
| 37 | Ремонт із заміною блоку живлення |
| 38 | Ремонт із заміною оперативної памяті |
| 39 | Ремонт із заміною клавіатури |
| 40 | Ремонт із заміною миші |
| 41 | Ремонт із заміною батарейки BIOS |
| 42 | Ноутбук 13.3" | Діагностика |
| 43 | Технічне обслуговування |
| 44 | Легкий ремонт |
| 45 | Середній ремонт |
| 46 | Складний ремонт |
| 47 | Ремонт із заміною жорсткого диску |
| 48 | Ремонт із заміною відеокарти |
| 49 | Ремонт із заміною материнської плати |
| 50 | Ремонт із заміною мережевої карти |
| 51 | Ремонт із заміною блоку живлення |
| 52 | Ремонт із заміною оперативної памяті |
| 53 | Ремонт із заміною клавіатури |
| 54 | Ремонт із заміною матриці дисплею |
| 55 | Ремонт із заміною батарейки BIOS |
| 56 | Ноутбук 15.4" | Діагностика |
| 57 | Технічне обслуговування |
| 58 | Легкий ремонт |
| 59 | Середній ремонт |
| 60 | Складний ремонт |
| 61 | Ремонт із заміною жорсткого диску |
| 62 | Ремонт із заміною відеокарти |
| 63 | Ремонт із заміною материнської плати |
| 64 | Ремонт із заміною мережевої карти |
| 65 | Ремонт із заміною блоку живлення |
| 66 | Ремонт із заміною оперативної памяті |
| 67 | Ремонт із заміною клавіатури |
| 68 | Ремонт із заміною матриці дисплею |
| 69 | Ремонт із заміною батарейки BIOS |
| 70 | Ноутбук 15.6" | Діагностика |
| 71 | Технічне обслуговування |
| 72 | Легкий ремонт |
| 73 | Середній ремонт |
| 74 | Складний ремонт |
| 75 | Ремонт із заміною жорсткого диску |
| 76 | Ремонт із заміною відеокарти |
| 77 | Ремонт із заміною материнської плати |
| 78 | Ремонт із заміною мережевої карти |
| 79 | Ремонт із заміною блоку живлення |
| 80 | Ремонт із заміною оперативної памяті |
| 81 | Ремонт із заміною клавіатури |
| 82 | Ремонт із заміною матриці дисплею |
| 83 | Ремонт із заміною батарейки BIOS |
| 84 | ДБЖ 500 ВА | Діагностика |
| 85 | Технічне обслуговування |
| 86 | Легкий ремонт |
| 87 | Середній ремонт |
| 88 | Складний ремонт |
| 89 | Ремонт із заміною акумуляторної батареї 12V 7A |
| 90 | Ремонт із заміною акумуляторної батареї 12V 12A |
| 91 | Ремонт із заміною акумуляторної батареї 12V 18\17A |
| 92 | Ремонт із заміною плати керування |
| 93 | ДБЖ 750 ВА | Діагностика |
| 94 | Технічне обслуговування |
| 95 | Легкий ремонт |
| 96 | Середній ремонт |
| 97 | Складний ремонт |
| 98 | Ремонт із заміною акумуляторної батареї 12V 7A |
| 99 | Ремонт із заміною акумуляторної батареї 12V 12A |
| 100 | Ремонт із заміною акумуляторної батареї 12V 18\17A |
| 101 | Ремонт із заміною плати керування |
| 102 | ДБЖ 1500 ВА | Діагностика |
| 103 | Технічне обслуговування |
| 104 | Легкий ремонт |
| 105 | Середній ремонт |
| 106 | Складний ремонт |
| 107 | Ремонт із заміною акумуляторної батареї 12V 7A |
| 108 | Ремонт із заміною акумуляторної батареї 12V 12A |
| 109 | Ремонт із заміною акумуляторної батареї 12V 18\17A |
| 110 | Ремонт із заміною плати керування |
| 111 | ДБЖ 3000 ВА | Діагностика |
| 112 | Технічне обслуговування |
| 113 | Легкий ремонт |
| 114 | Середній ремонт |
| 115 | Складний ремонт |
| 116 | Ремонт із заміною акумуляторної батареї 12V 7A |
| 117 | Ремонт із заміною акумуляторної батареї 12V 12A |
| 118 | Ремонт із заміною акумуляторної батареї 12V 18\17A |
| 119 | Ремонт із заміною плати керування |
| 120 | ДБЖ 6000 ВА | Діагностика |
| 121 | Технічне обслуговування |
| 122 | Легкий ремонт |
| 123 | Середній ремонт |
| 124 | Складний ремонт |
| 125 | Ремонт із заміною акумуляторної батареї 12V 7A |
| 126 | Ремонт із заміною акумуляторної батареї 12V 12A |
| 127 | Ремонт із заміною акумуляторної батареї 12V 18\17A |
| 128 | Ремонт із заміною плати керування |
| 129 | Принтер HP LJ 1005 | Діагностика |
| 130 | Технічне обслуговування |
| 131 | Легкий ремонт |
| 132 | Середній ремонт |
| 133 | Складний ремонт |
| 134 | Ремонт із заміною RC2-1061 ролик протяжки |
| 135 | Ремонт із заміною RC2-1116 датчик |
| 136 | Ремонт із заміною RM1-7893 датчик виходу паперу |
| 137 | Ремонт із заміною RU5-0984 шестерня-муфта приводу печі |
| 138 | Ремонт із заміною вал заряду (коротрон) |
| 139 | Ремонт із заміною термоплівка металізована (ресурсом 35000 стор.) |
| 140 | Ремонт із заміною RL1-1443-000CN ролик захвату паперу |
| 141 | Ремонт із заміною RM1-3980-000CN лоток захвату паперу |
| 142 | Ремонт із заміною RM1-3982-000CN лоток |
| 143 | Ремонт із заміною RM1-4006-000CN гальмівний майданчик |
| 144 | Ремонт із заміною RC2-1183-000000 гумовий вал |
| 145 | Ремонт із заміною RM1-4008-000CN вузел термозакріплення |
| 146 | Ремонт із заміною RC2-1066-000 підшипник валу переносу |
| 147 | Ремонт із заміною RC2-1067-000 підшипник валу переносу |
| 148 | Ремонт із заміною RM1-4234-000CN вал переносу (коротрон) |
| 149 | Ремонт із заміною RM1-4030-000CN блок сканеру (лазер) |
| 150 | Ремонт із заміною RM1-4607-010000 плата форматування |
| 151 | Принтер HP LJ 1010 | Діагностика |
| 152 | Технічне обслуговування |
| 153 | Легкий ремонт |
| 154 | Середній ремонт |
| 155 | Складний ремонт |
| 156 | Ремонт із заміною Q2460-67915 лоток вхідний |
| 157 | Ремонт із заміною RL1-0266-000CN ролик захвату |
| 158 | Ремонт із заміною RM1-0641-000CN вузел захвату паперу |
| 159 | Ремонт із заміною RM1-0644-000000 вал захвату паперу |
| 160 | Ремонт із заміною RM1-0648-000CN гальмівний майданчик |
| 161 | Ремонт із заміною RM1-0659-000 лоток в зборі |
| 162 | Ремонт із заміною RM1-2091-020CN вузел захвату паперу |
| 163 | Ремонт із заміною RC1-2079-000CN підшипник |
| 164 | Ремонт із заміною RC1-2101 флажок датчику виходу паперу |
| 165 | Ремонт із заміною RC1-2135-000 гумовий вал |
| 166 | Ремонт із заміною RM1-0656-040 вузел закріплення |
| 167 | Ремонт із заміною RM1-0660-040CN піч в зборі |
| 168 | Ремонт із заміною термоплівки металізована (ресурс 35 000 стор.) |
| 169 | Ремонт із заміною Q2465-67901 плата форматування |
| 170 | Ремонт із заміною RM1-0624-000 блок сканеру (лазер) |
| 171 | Ремонт із заміною RM1-0658-000CN вал переносу (коротрон) |
| 172 | Ремонт із заміною RM1-0806-000CN плата DC контролеру |
| 173 | Ремонт із заміною RM1-0808-000CN плата блоку живлення в зборі |
| 174 | Принтер HP LJ 1022 | Діагностика |
| 175 | Технічне обслуговування |
| 176 | Легкий ремонт |
| 177 | Середній ремонт |
| 178 | Складний ремонт |
| 179 | Ремонт із заміною RM1-3956-000CN блок сканеру (лазер) |
| 180 | Ремонт із заміною RL1-0266-000CN ролик захвату |
| 181 | Ремонт із заміною RM1-0641-000CN вузел захвату паперу |
| 182 | Ремонт із заміною RM1-0645-000000 муфта ролику захвату |
| 183 | Ремонт із заміною RM1-0648-000CN гальмівний майданчик |
| 184 | Ремонт із заміною RM1-2091-020CN вузел захвату паперу в зборі |
| 185 | Ремонт із заміною RU5-0503-000 шестерня, 166T/87T |
| 186 | Ремонт із заміною RU5-0506-000000 шестерня,35T/18T |
| 187 | Ремонт із заміною RC1-2079-000CN підшипник гумового валу |
| 188 | Ремонт із заміною RC1-2135-000 гумовий вал |
| 189 | Ремонт із заміною RM1-2050-000CN піч в зборі |
| 190 | Ремонт із заміною RU5-0523-000000 Шестерня,37T |
| 191 | Ремонт із заміною термоплівки металізована (ресурс 35 000 стор.) |
| 192 | Ремонт із заміною Q3969-60002 плата форматування |
| 193 | Ремонт із заміною RM1-0658-000CN вал переносу (коротрон) |
| 194 | Ремонт із заміною RM1-3412-000000 плата DC контролеру |
| 195 | Ремонт із заміною RM1-2316-000CN плата живлення |
| 196 | Принтер HP LJ 1320 | Діагностика |
| 197 | Технічне обслуговування |
| 198 | Легкий ремонт |
| 199 | Середній ремонт |
| 200 | Складний ремонт |
| 201 | Ремонт із заміною 5851-3580 вузел захвату в зборі |
| 202 | Ремонт із заміною RM1-1281-070CN вузел в зборі |
| 203 | Ремонт із заміною RM1-1298-000CN гальмівний майданчик |
| 204 | Ремонт із заміною RL1-0540-000CN ролик захвату паперу |
| 205 | Ремонт із заміною RM1-1283-000CN вузел датчику реестрації |
| 206 | Ремонт із заміною RM1-1313-000CN дуплекс в зборі |
| 207 | Ремонт із заміною RU5-0332-000CN Шестерня 19T |
| 208 | Ремонт із заміною RM1-1299-000CN редуктор в зборі |
| 209 | Ремонт із заміною FM2-6704-000 вузел закріплення |
| 210 | Ремонт із заміною RC1-3609-000 підшипник |
| 211 | Ремонт із заміною RC1-3630-000 гумовий вал |
| 212 | Ремонт із заміною RL1-0527-000CN вал виходу паперу |
| 213 | Ремонт із заміною RM1-4250 вузел закріплення |
| 214 | Ремонт із заміною RU5-0331-000CN Шестерня, 29T |
| 215 | Ремонт із заміною термоплівка металізована (ресурс 35 000 стор.) |
| 216 | Ремонт із заміною Q3990-67901  плата форматування |
| 217 | Ремонт із заміною Q3948-60210 скануюча лінійка |
| 218 | Ремонт із заміною RM1-1243-030CN плата DC контролеру |
| 219 | Ремонт із заміною RM1-1262-000CN плата управління |
| 220 | Ремонт із заміною RM1-1470-050CN блок сканеру |
| 221 | Ремонт із заміною RC1-3705-000CN вал переносу (коротрон) |
| 222 | Ремонт із заміною RM1-2567-000CN плата |
| 223 | Ремонт із заміною RM1-1312-000CN панель управління |
| 224 | Принтер HP LJ 2015 | Діагностика |
| 225 | Технічне обслуговування |
| 226 | Легкий ремонт |
| 227 | Середній ремонт |
| 228 | Складний ремонт |
| 229 | Ремонт із заміною RC1-3580-000 стопор |
| 230 | Ремонт із заміною RC1-3622-000 флажок |
| 231 | Ремонт із заміною RC2-0406-000 ричаг |
| 232 | Ремонт із заміною RB2-6304-000CN ролик захвату паперу |
| 233 | Ремонт із заміною RC1-0939-000CN гальмівної накладки |
| 234 | Ремонт із заміною RC1-0950-000CN ролик |
| 235 | Ремонт із заміною RC1-3470-000CN ролик |
| 236 | Ремонт із заміною RC1-3471-000CN вісь приводу |
| 237 | Ремонт із заміною RC1-3472-000CN флажок датчику |
| 238 | Ремонт із заміною RC1-3665-000CN підшипник валу |
| 239 | Ремонт із заміною RC2-0386-000CN тримач ролику захвату |
| 240 | Ремонт із заміною RC2-0415-000 флажок датчику ручної подачі |
| 241 | Ремонт із заміною RC2-0421-000 шарнір (лівий) |
| 242 | Ремонт із заміною RC2-0422-000 шарнір (правий) |
| 243 | Ремонт із заміною RL1-0540-000CN ролик захвату паперу |
| 244 | Ремонт із заміною RL1-1525-000CN ролик захвату |
| 245 | Ремонт із заміною RM1-1283-000CN вузел датчику |
| 246 | Ремонт із заміною RM1-1301-000CN муфта вузла захвату |
| 247 | Ремонт із заміною RM1-4244-000CN вузел реєстрації |
| 248 | Ремонт із заміною RM1-4245-000CN датчик |
| 249 | Ремонт із заміною RM1-4255-000CN привід дуплексу |
| 250 | Ремонт із заміною RM1-4258-000CN дуплекс |
| 251 | Ремонт із заміною RM1-4275-000CN муфта вузла захвату |
| 252 | Ремонт із заміною RU5-0332-000CN Шестерня 19 T |
| 253 | Ремонт із заміною RU5-0928-000 Шестерня 26T |
| 254 | Ремонт із заміною RU5-0929-000 Шестерня 14T |
| 255 | Ремонт із заміною RK2-1567-000CN двигун |
| 256 | Ремонт із заміною RC1-3609-000 підшипник гумового валу правуй |
| 257 | Ремонт із заміною RC1-3610-000 підшипник гумового валу лівий |
| 258 | Ремонт із заміною RC1-3613-000000 флажок датчику |
| 259 | Ремонт із заміною RC1-3615-000000 підшипник |
| 260 | Ремонт із заміною RC1-3612-000 гумовий вал |
| 261 | Ремонт із заміною RM1-4248-000CN піч в зборі |
| 262 | Ремонт із заміною термоплівка металізована (ресурс 35 000 стор.) |
| 263 | Ремонт із заміною Q7805-69003N плата форматування |
| 264 | Ремонт із заміною RK2-0420-000CN соленоід приводу дуплексу |
| 265 | Ремонт із заміною RK2-1589-000 вентилятор |
| 266 | Ремонт із заміною RM1-1262-000CN плата управління двигуном дуплексу |
| 267 | Ремонт із заміною RM1-4262-000CN блок сканеру |
| 268 | Ремонт із заміною RM1-4274-000CN плата DC контролеру |
| 269 | Ремонт із заміною RM1-4279-000CN вал переносу (коротрон) |
| 270 | Принтер HP LJ 2300 | Діагностика |
| 271 | Технічне обслуговування |
| 272 | Легкий ремонт |
| 273 | Середній ремонт |
| 274 | Складний ремонт |
| 275 | Ремонт із заміною RB2-2843-000CN пружина |
| 276 | Ремонт із заміною RB2-2891-000CN ролик захвату паперу |
| 277 | Ремонт із заміною RB2-2892-000CN ролик |
| 278 | Ремонт із заміною RB2-2895-000CN підшипник валу захвату правий |
| 279 | Ремонт із заміною RB2-2896-000CN підшипник валу захвату лівий |
| 280 | Ремонт із заміною RB2-6304-000CN ролик захвату паперу |
| 281 | Ремонт із заміною RB3-0905-000CN флажок датчику |
| 282 | Ремонт із заміною RC1-0918-000CN ремень подачі |
| 283 | Ремонт із заміною RC1-0933-000CN шків ременя |
| 284 | Ремонт із заміною RC1-0945-000CN ролик захвату з ручної подачі |
| 285 | Ремонт із заміною RM1-0345-000CN гальмівний майданчик |
| 286 | Ремонт із заміною RU5-0168-000CN Шестерня 15T |
| 287 | Ремонт із заміною RH7-1588-000CN двигун |
| 288 | Ремонт із заміною RM1-0334-000CN редуктор без двигуна |
| 289 | Ремонт із заміною RA0-1094-000 підшипник |
| 290 | Ремонт із заміною RB1-7246-000000 підшипник |
| 291 | Ремонт із заміною RB2-6351-000CN флажок датчика |
| 292 | Ремонт із заміною RC1-0988-000CN підшипник |
| 293 | Ремонт із заміною RC1-0991-020CN гумовий вал |
| 294 | Ремонт із заміною RM1-0355-000CN піч в зборі |
| 295 | Ремонт із заміною термоплівка металізована (ресурс 35 000) |
| 296 | Ремонт із заміною Q1395-60002 плата форматування |
| 297 | Ремонт із заміною RM1-0313-000CN блок сканеру (лазер) |
| 298 | Ремонт із заміною RG1-4329-000CN плата живлення |
| 299 | Ремонт із заміною RM1-0338-000CN вал переносу (коротрон) |
| 300 | Ремонт із заміною U6180-60002 ремкомплект |
| 301 | Принтер HP LJ 4200 | Діагностика |
| 302 | Технічне обслуговування |
| 303 | Легкий ремонт |
| 304 | Середній ремонт |
| 305 | Складний ремонт |
| 306 | Ремонт із заміною RH7-1603-000CN двигун |
| 307 | Ремонт із заміною RC1-0264-000CN підшипник |
| 308 | Ремонт із заміною RC1-0335-000CN ролик |
| 309 | Ремонт із заміною RC1-1923-000CN пружина |
| 310 | Ремонт із заміною RH7-5355-000CN соленоід |
| 311 | Ремонт із заміною RL1-0007-000CN гальмівний майданчик |
| 312 | Ремонт із заміною RL1-0013-000CN блок шестерен |
| 313 | Ремонт із заміною RL1-0019-000CN ролик захвату |
| 314 | Ремонт із заміною RL1-0264-000CN шестерня |
| 315 | Ремонт із заміною RU5-0050-000CN шестерня 30T |
| 316 | Ремонт із заміною RU5-0086-000CN шестерня 32T |
| 317 | Ремонт із заміною RU5-0088-000CN шестерня 18T |
| 318 | Ремонт із заміною RC1-0070-000CN гумовий вал |
| 319 | Ремонт із заміною RM1-0016-000CN термоелемент |
| 320 | Ремонт із заміною C9652-69001 плата форматування |
| 321 | Ремонт із заміною J7934-69011 принт-сервер |
| 322 | Ремонт із заміною RM1-0020-130CN плата живлення |
| 323 | Ремонт із заміною RM1-0045-000CN блок сканеру (лазер) |
| 324 | Ремонт із заміною RC1-0044-000CN вал переносу (коротрон) |
| 325 | Ремонт із заміною Q2430-67905 ремкомплект |
| 326 | Принтер Canon LBP2900 | Діагностика |
| 327 | Технічне обслуговування |
| 328 | Легкий ремонт |
| 329 | Середній ремонт |
| 330 | Складний ремонт |
| 331 | Ремонт із заміною RL1-0266-000CN ролик захвату |
| 332 | Ремонт із заміною RM1-0641-000CN вузел захвату паперу |
| 333 | Ремонт із заміною RM1-0644-000000 вал захвату паперу |
| 334 | Ремонт із заміною RM1-0645-000000 муфта ролику захвату |
| 335 | Ремонт із заміною RM1-0648-000CN гальмівний майданчик |
| 336 | Ремонт із заміною RM1-2091-020CN вузел захвату |
| 337 | Ремонт із заміною RK2-0107-000000 головний двигун |
| 338 | Ремонт із заміною RC1-2079-000CN підшипник |
| 339 | Ремонт із заміною RC1-2135-000 гумовий вал |
| 340 | Ремонт із заміною RC1-2139-000 шестерня |
| 341 | Ремонт із заміною RM1-0656-040 вузел закріплення |
| 342 | Ремонт із заміною RM1-2087-000CN піч в зборі |
| 343 | Ремонт із заміною RU5-0185-000000 Шестерня |
| 344 | Ремонт із заміною RU5-0186-000000 Шестерня 14T |
| 345 | Ремонт із заміною термоплівка металізована |
| 346 | Ремонт із заміною RM1-0171-000 блок сканеру (лазер) |
| 347 | Ремонт із заміною RM1-0658-000CN вал переносу (коротрон) |
| 348 | Ремонт із заміною RM1-0806-000CN плата DC контролеру |
| 349 | Ремонт із заміною RM1-2316-000CN плата живлення |
| 350 | Ремонт із заміною RM1-3126-000 плата форматування |
| 351 | Принтер Xerox Phaser 3250 | Діагностика |
| 352 | Технічне обслуговування |
| 353 | Легкий ремонт |
| 354 | Середній ремонт |
| 355 | Складний ремонт |
| 356 | Ремонт із заміною 022N02355 вал подачі |
| 357 | Ремонт із заміною 121N01168 соленоід ролику захвату |
| 358 | Ремонт із заміною 121N01169 муфта валу реєстрації |
| 359 | Ремонт із заміною 019N00957 гальмівний майданчик |
| 360 | Ремонт із заміною 130N01540 ролик захвату в зборі |
| 361 | Ремонт із заміною 007N01601 редуктор в зборі |
| 362 | Ремонт із заміною 022N02354 вал переносу (коротрон) |
| 363 | Ремонт із заміною 032N00491 вузел направляючий |
| 364 | Ремонт із заміною 122N00270 лампа нагріву |
| 365 | Ремонт із заміною 126N00349 вузел термозакріплення |
| 366 | Ремонт із заміною 022N02356 вал нагріву (тефлоновий) |
| 367 | Ремонт із заміною 022N02357 вал прижимний (гумовий) |
| 368 | Ремонт із заміною 022N02358 вал прижимний (гумовий, додатковий) |
| 369 | Ремонт із заміною 126N00296 вузел термозакріплення |
| 370 | Ремонт із заміною 105N02147 блок живлення |
| 371 | Ремонт із заміною 105N02140 плата низковольтного живлення |
| 372 | Ремонт із заміною 122N00279 блок лазеру |
| 373 | Ремонт із заміною 140N63323 головна плата (форматер) |
| 374 | БФП HP LJ 1522 | Діагностика |
| 375 | Технічне обслуговування |
| 376 | Легкий ремонт |
| 377 | Середній ремонт |
| 378 | Складний ремонт |
| 379 | Ремонт із заміною RU5-0175-000000 шестерня |
| 380 | Ремонт із заміною RC2-1183-000000 гумовий вал |
| 381 | Ремонт із заміною RC2-1471-000 підшипник гумового валу |
| 382 | Ремонт із заміною RM1-4729-020CN піч в зборі |
| 383 | Ремонт із заміною RU6-0018 шестерня 23T/56T |
| 384 | Ремонт із заміною RU6-0020 шестерня 26T |
| 385 | Ремонт із заміною термоплівка металізована |
| 386 | Ремонт із заміною RM1-8073 вузел закріплення |
| 387 | Ремонт із заміною CC431-60117 скануюча лінійка в зборі |
| 388 | Ремонт із заміною CB534-67903 сканер |
| 389 | Ремонт із заміною CC396-60001 плата форматування |
| 390 | Ремонт із заміною CC369-60001 плата факсу |
| 391 | Ремонт із заміною Q6456-60101 шлейф |
| 392 | Ремонт із заміною RM1-4234-000CN вал переносу (коротрон) |
| 393 | БФП HP LJ 1536 | Діагностика |
| 394 | Технічне обслуговування |
| 395 | Легкий ремонт |
| 396 | Середній ремонт |
| 397 | Складний ремонт |
| 398 | Ремонт із заміною CC334-60030 двигун редуктора сканеру |
| 399 | Ремонт із заміною RK2-3448 вентилятор в зборі |
| 400 | Ремонт із заміною RM1-7083 плата живлення печі |
| 401 | Ремонт із заміною RM1-7440-000000 датчик виходу |
| 402 | Ремонт із заміною RM1-7547-1 термоелемент |
| 403 | Ремонт із заміною RM1-7625 головний двигун |
| 404 | Ремонт із заміною RM1-7631-000CN датчик |
| 405 | Ремонт із заміною RM1-7739-000CN шлейф |
| 406 | Ремонт із заміною RU6-0013 шестерня приводу |
| 407 | Ремонт із заміною RU6-0024 муфта ролику захвату |
| 408 | Ремонт із заміною RM1-4425-000CN ролик подачі |
| 409 | Ремонт із заміною RM1-4443-000CN редуктор |
| 410 | Ремонт із заміною RM1-7544-000 двигун |
| 411 | Ремонт із заміною RC2-1471-000 підшипник гумового валу |
| 412 | Ремонт із заміною RC2-9208-000000 гумовий вал |
| 413 | Ремонт із заміною RM1-4431-000CN піч в зборі |
| 414 | Ремонт із заміною термоплівка металізована |
| 415 | Ремонт із заміною CE538-40028 cкануюча лінійка |
| 416 | Ремонт із заміною CE544-60001 плата форматування |
| 417 | Ремонт із заміною RM1-4234-000CN вал переносу (коротрон) |
| 418 | Ремонт із заміною RM1-4445-000CN вал переносу |
| 419 | Ремонт із заміною RM1-7560 блок сканеру (лазер) |
| 420 | Ремонт із заміною RM1-7630-000 плата DC контролеру |
| 421 | БФП HP 2727 MFP | Діагностика |
| 422 | Технічне обслуговування |
| 423 | Легкий ремонт |
| 424 | Середній ремонт |
| 425 | Складний ремонт |
| 426 | Ремонт із заміною C7309-60009 гальмівний майданчик |
| 427 | Ремонт із заміною Q3948-67902 флажок наявності паперу |
| 428 | Ремонт із заміною RK2-1587-000CN соленоід вузла захвату |
| 429 | Ремонт із заміною RM1-4250 вузел закріплення |
| 430 | Ремонт із заміною RU5-0307-000 шестерня 27T |
| 431 | Ремонт із заміною RU5-0330-000000 шестерня 17T |
| 432 | Ремонт із заміною RU5-0331-000CN шестерня 29T |
| 433 | Ремонт із заміною термоплівка металізована |
| 434 | Ремонт із заміною CC431-60117 скануюча лінійка |
| 435 | Ремонт із заміною RK2-0420-000CN соленоід приводу дуплексу |
| 436 | Ремонт із заміною RK2-1589-000 вентилятор |
| 437 | Ремонт із заміною RK2-2082-000CN вентилятор |
| 438 | Ремонт із заміною RM1-1262-000CN плата управління |
| 439 | Ремонт із заміною RM1-4262-000CN блок сканеру (лазер) |
| 440 | БФП HP LJ 3052 | Діагностика |
| 441 | Технічне обслуговування |
| 442 | Легкий ремонт |
| 443 | Середній ремонт |
| 444 | Складний ремонт |
| 445 | Ремонт із заміною RU5-0175-000000 шестерня |
| 446 | Ремонт із заміною RC1-2079-000CN підшипник |
| 447 | Ремонт із заміною RC1-5573 гумовий (прижимний) вал |
| 448 | Ремонт із заміною RU5-0523-000000 Шестерня 37T |
| 449 | Ремонт із заміною термоплівка металізована |
| 450 | Ремонт із заміною Q7529-60002 плата форматування |
| 451 | Ремонт із заміною RM1-2033-030CN блок сканеру (лазер) |
| 452 | Ремонт із заміною RM1-2062-000CN вал переносу (коротрон) |
| 453 | Ремонт із заміною RM1-3403-000CN плата живлення |
| 454 | БФП HP LJ 3390 | Діагностика |
| 455 | Технічне обслуговування |
| 456 | Легкий ремонт |
| 457 | Середній ремонт |
| 458 | Складний ремонт |
| 459 | Ремонт із заміною термоплівка металізована |
| 460 | Ремонт із заміною RK2-0419-000CN головний двигун |
| 461 | Ремонт із заміною RM1-1299-000CN редуктор в зборі |
| 462 | Ремонт із заміною RM1-2326-000CN піч в зборі |
| 463 | Ремонт із заміною RC1-3607-000 направляюча печі |
| 464 | Ремонт із заміною RC1-3609 підшипники (комплект) |
| 465 | Ремонт із заміною RC1-3630-000 гумовий вал |
| 466 | Ремонт із заміною RL1-0527-000CN вал виходу |
| 467 | Ремонт із заміною RK2-0424-000CN соленоід з вузла захвату |
| 468 | Ремонт із заміною RK2-0428-000CN вентилятор |
| 469 | БФП Canon LBP3300 | Діагностика |
| 470 | Технічне обслуговування |
| 471 | Легкий ремонт |
| 472 | Середній ремонт |
| 473 | Складний ремонт |
| 474 | Ремонт із заміною RM1-4250 вузел закріплення |
| 475 | Ремонт із заміною RU5-0330-000000 шестерня 17T |
| 476 | Ремонт із заміною RU5-0331-000CN шестерня 29T |
| 477 | Ремонт із заміною термоплівка металізована |
| 478 | Ремонт із заміною RK2-0420-000CN соленоід |
| 479 | Ремонт із заміною RM1-1470-050CN блок сканеру (лазер) |
| 480 | Ремонт із заміною RC1-3705-000CN вал переносу (коротрон) |
| 481 | БФП Xerox WC 3220 | Діагностика |
| 482 | Технічне обслуговування |
| 483 | Легкий ремонт |
| 484 | Середній ремонт |
| 485 | Складний ремонт |
| 486 | Ремонт із заміною 019N00908 накладка |
| 487 | Ремонт із заміною 019N00928 майданчик відділення |
| 488 | Ремонт із заміною 022N02355 вал подачі |
| 489 | Ремонт із заміною 022N02407 вузел автоподатчику |
| 490 | Ремонт із заміною 022N02409 вал виходу паперу |
| 491 | Ремонт із заміною 022N02410 дуплекс в зборі |
| 492 | Ремонт із заміною 130N01500 вузел захвату/подачі з ADF |
| 493 | Ремонт із заміною 130N01601 датчик подачі |
| 494 | Ремонт із заміною 019N00957 майданчик відділеня |
| 495 | Ремонт із заміною 022N02406 автоподатчик в зборі з шарнірами |
| 496 | Ремонт із заміною 050N00542 касета (лоток) |
| 497 | Ремонт із заміною 130N01540 ролик захвату |
| 498 | Ремонт із заміною 007N01601 редуктор в зборі |
| 499 | Ремонт із заміною 090N00168 сканер в зборі |
| 500 | Ремонт із заміною 130N01570 лампа сканеру (діодна лінійка) |
| 501 | Ремонт із заміною 022N02354 вал переносу |
| 502 | Ремонт із заміною 126N00347 вузел термозакріплення в зборі |
| 503 | Ремонт із заміною 022N02356 тефлоновий вал |
| 504 | Ремонт із заміною 105N02147 блок живлення |
| 505 | Ремонт із заміною 105N02140 плата живлення |
| 506 | Ремонт із заміною 122N00310 блок лазеру |
| 507 | Ремонт із заміною 140N63399 головна плата (форматер) |
| 508 | Ремонт із заміною 140N63400 головна плата (форматер) |
| 509 | Ремонт із заміною 127N07619 двигун |
| 510 | Ремонт із заміною 003N01051 шарнир кришки столу |
| 511 | Матричний принтер Epson LX 300 | Діагностика |
| 512 | Технічне обслуговування |
| 513 | Легкий ремонт |
| 514 | Середній ремонт |
| 515 | Складний ремонт |
| 516 | Ремонт із заміною 1011120 гальмівний майданчик |
| 517 | Ремонт із заміною 1018183 направляюча |
| 518 | Ремонт із заміною 1018189 рамка |
| 519 | Ремонт із заміною 1018190 шестерня 17Т |
| 520 | Ремонт із заміною 1018191 дріт заземлення плати |
| 521 | Ремонт із заміною 1018192 пластина |
| 522 | Ремонт із заміною 1018193 дампер |
| 523 | Ремонт із заміною 1018199 верхня частина корпусу |
| 524 | Ремонт із заміною 1018200 панель |
| 525 | Ремонт із заміною 1008990 ролик |
| 526 | Ремонт із заміною 1024594 кнопка-ручка |
| 527 | Ремонт із заміною 1012841 підшипник |
| 528 | Ремонт із заміною 1073494 тримач валу |
| 529 | Ремонт із заміною 1073499 пружина |
| 530 | Ремонт із заміною 1073501 шайба |
| 531 | Ремонт із заміною 1073503 вал гумовий |
| 532 | Ремонт із заміною 1073535 шестерня вузла подачі |
| 533 | Ремонт із заміною 1073731 шків ременя |
| 534 | Ремонт із заміною 1073733 фланець шківу ременя |
| 535 | Ремонт із заміною 1074292 маска |
| 536 | Ремонт із заміною F042010 друкуюча голівка |
| 537 | Ремонт із заміною 1018174 направляюча паперу |
| 538 | Ремонт із заміною 1018175 направляючий ролик |
| 539 | Ремонт із заміною 1019481 пластина датчику |
| 540 | Ремонт із заміною 2012918 головна плата |
| 541 | Ремонт із заміною 2056545 плата живлення |
| 542 | Матричний принтер Epson LX-350 | Діагностика |
| 543 | Технічне обслуговування |
| 544 | Легкий ремонт |
| 545 | Середній ремонт |
| 546 | Складний ремонт |
| 547 | Ремонт із заміною 1050422 ремень |
| 548 | Ремонт із заміною 1050423 пружина |
| 549 | Ремонт із заміною 1050425 пружина |
| 550 | Ремонт із заміною 1052555 майданчик |
| 551 | Ремонт із заміною 1054395 тримач паперу |
| 552 | Ремонт із заміною 1054469 пластина |
| 553 | Ремонт із заміною 1076260 поєднувач |
| 554 | Ремонт із заміною 1436557 направляюча |
| 555 | Ремонт із заміною 1529633 ручка прокрутки валу подачі |
| 556 | Ремонт із заміною 1103835 шестерня |
| 557 | Ремонт із заміною 1103836 шестерня |
| 558 | Ремонт із заміною 1574516 маска |
| 559 | Ремонт із заміною 1646311 каретка |
| 560 | Ремонт із заміною F109000 друкуюча голівка |
| 561 | Ремонт із заміною 2140285 плата панелі управління |
| 562 | Ремонт із заміною 2148461 блок живлення |
| 563 | Ремонт із заміною 2158168 головна плата |
| 564 | Матричний принтер Epson FX 890 | Діагностика |
| 565 | Технічне обслуговування |
| 566 | Легкий ремонт |
| 567 | Середній ремонт |
| 568 | Складний ремонт |
| 569 | Ремонт із заміною 1080933 пружина |
| 570 | Ремонт із заміною 1234468 гумовий вал |
| 571 | Ремонт із заміною 1235581 шестерня 15Т |
| 572 | Ремонт із заміною 1235585 флажок |
| 573 | Ремонт із заміною 1250538 ножка |
| 574 | Ремонт із заміною 1254449 вал каретки |
| 575 | Ремонт із заміною 1259448 тримач маски |
| 576 | Ремонт із заміною 1408788 трактор в зборі |
| 577 | Ремонт із заміною 1517233 направляюча паперу |
| 578 | Ремонт із заміною 2004004 датчик |
| 579 | Ремонт із заміною 2012708 діод |
| 580 | Ремонт із заміною 1014600 направляюча |
| 581 | Ремонт із заміною 1005727 датчик |
| 582 | Ремонт із заміною 1596132 плата живлення |
| 583 | Ремонт із заміною 2101239 вентилятор |
| 584 | Ремонт із заміною 2108636 двигун подачі паперу |
| 585 | Ремонт із заміною 2143004 головна плата |
| 586 | Ремонт із заміною 1598047 панель управління |
| 587 | Матричний принтер OKI ML-3310 | Діагностика |
| 588 | Технічне обслуговування |
| 589 | Легкий ремонт |
| 590 | Середній ремонт |
| 591 | Складний ремонт |
| 592 | Ремонт із заміною 9002366 автоподатчик листів |
| 593 | Ремонт із заміною 4YA4023-3301G001 друкуюча голівка |
| 594 | Ремонт із заміною 09002351 інтерфейсна карта |
| 595 | Матричний принтер ОКі Microline MX1100 | Діагностика |
| 596 | Технічне обслуговування |
| 597 | Легкий ремонт |
| 598 | Середній ремонт |
| 599 | Складний ремонт |
| 600 | Послуги з ремонту із заміною гумового валу |
| 601 | Послуги з ремонту із заміною вузла подачі паперу |
| 602 | Послуги з ремонту із заміною сепараторного майданчика |
| 603 | Послуги з ремонту із заміною ролику подачі паперу |
| 604 | Послуги з ремонту із заміною датчику виходу паперу |
| 605 | Послуги з ремонту із заміною плати керування |
| 606 | Послуги з ремонту із заміною 163047-901 плата живлення |
| 607 | Послуги з ремонту із заміною редуктору |
| 608 | Послуги з ремонту із заміною головного приводу (двигун) |
| 609 | Послуги з ремонту із заміною друкуючої головки |
| 610 | Послуги з ремонту із заміною тракту подачі паперу |
| 611 | Ремонт із заміною 179061-901 трактор протяжки паперу |
| 612 | Ремонт із заміною 175409-901 втулка |
| 613 | Ремонт із заміною 157450-901 плата |
| 614 | Матричний принтер ОКі Microline MX1150 | Діагностика |
| 615 | Технічне обслуговування |
| 616 | Легкий ремонт |
| 617 | Середній ремонт |
| 618 | Складний ремонт |
| 619 | Послуги з ремонту із заміною гумового валу |
| 620 | Послуги з ремонту із заміною вузла подачі паперу |
| 621 | Послуги з ремонту із заміною сепараторного майданчика |
| 622 | Послуги з ремонту із заміною ролику подачі паперу |
| 623 | Послуги з ремонту із заміною датчику виходу паперу |
| 624 | Послуги з ремонту із заміною плати керування |
| 625 | Послуги з ремонту із заміною 163047-901 плата живлення |
| 626 | Послуги з ремонту із заміною редуктору |
| 627 | Послуги з ремонту із заміною головного приводу (двигун) |
| 628 | Послуги з ремонту із заміною друкуючої головки |
| 629 | Послуги з ремонту із заміною тракту подачі паперу |
| 630 | Матричний принтер Epson DFX-9000 | Діагностика |
| 631 | Технічне обслуговування |
| 632 | Легкий ремонт |
| 633 | Середній ремонт |
| 634 | Складний ремонт |
| 635 | Ремонт із заміною 1408114 ремень |
| 636 | Ремонт із заміною 1408115 лінійка |
| 637 | Ремонт із заміною 1410868 вузел перемотки |
| 638 | Ремонт із заміною 1410871 блок |
| 639 | Ремонт із заміною 1410872 блок валіку |
| 640 | Ремонт із заміною 1410878 блок валіку |
| 641 | Ремонт із заміною 1410880 тримач |
| 642 | Ремонт із заміною 1410881 тримач |
| 643 | Ремонт із заміною 1413998 маска |
| 644 | Ремонт із заміною 1422620 генератор вібрації |
| 645 | Ремонт із заміною 1422621 генератор вібрації |
| 646 | Ремонт із заміною 1422622 генератор вібрації |
| 647 | Ремонт із заміною 1426030 кулачок |
| 648 | Ремонт із заміною 1426031 підшипник |
| 649 | Ремонт із заміною 1426032 шестерня |
| 650 | Ремонт із заміною 1426036 підшипник правий |
| 651 | Ремонт із заміною 1410869 блок каретки |
| 652 | Ремонт із заміною 1487578 трактор передній лівий |
| 653 | Ремонт із заміною 1487579 трактор передній правий |
| 654 | Ремонт із заміною 1487580 трактор задній лівий |
| 655 | Ремонт із заміною 1487581 трактор задній правий |
| 656 | Ремонт із заміною 1580324 направляюча |
| 657 | Ремонт із заміною 2103158 датчик |
| 658 | Ремонт із заміною 2104304 вузел переключення |
| 659 | Ремонт із заміною 2104305 вузел входу |
| 660 | Ремонт із заміною 2104306 шлейф |
| 661 | Ремонт із заміною 2104307 вузел перемикача |
| 662 | Ремонт із заміною 2104308 вузел перемикача |
| 663 | Ремонт із заміною 2103160 шлейф |
| 664 | Ремонт із заміною F106000 друкуюча голівка (набір) |
| 665 | Ремонт із заміною 1408118 датчик |
| 666 | Ремонт із заміною 2120110 плата живлення |
| 667 | Ремонт із заміною 2103154 двигун |
| 668 | Ремонт із заміною 2103155 двигун |
| 669 | Ремонт із заміною 2103156 двигун |
| 670 | Ремонт із заміною 2104300 вузел датчику |
| 671 | Ремонт із заміною 2104303 шлейф |
| 672 | Ремонт із заміною 2112557 двигун |
| 673 | Ремонт із заміною 2143855 головна плата |
| 674 | Ремонт із заміною 2103153 панель управління |

Виконавець надає гарантію якості щодо наданих Послуг з ремонту Обладнання Замовника протягом 3 (трьох) календарних місяців з дати прийняття таких послуг.

* + 1. Послуги з технічного супроводження заходів та проектів:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Послуга** | **Об'єкт ІТ-інфрастурктури, щодо якого надаються Послуги** | **Тип Звернення/Заявки** | **Тип Послуги** | **Опис Послуг** |
| **1** | **Технічне супроводження заходів та проектів** | **Проектні роботи /обстеження:** - будівлі, приміщення точок обслуговування (у т.ч. тих, що розглядаються для розміщення нових точок обслуговування); - структуровані кабельні системи (СКС); - інфраструктура ІТ діючих точок обслуговування; **Компоненти інформаційних технологій точок обслуговування:** - обладнання робочих місць користувачів; - програмне забезпечення робочих місць користувачів; - обладнання робочих місць загального користування; - обладнання центрів комутації; - серверне обладнання; - серверне програмне забезпечення; - банкомати; - WiFi точки доступа; | Інше | Обстеження обладнання та ПЗ | 1) надання кваліфікованого трудового ресурсу на певний проміжок часу для виконання завдань; 2) обстеження обладнання та ПЗ, а саме перевірка і документальне підтвердження наявності та стану обладнання та ПЗ Замовника, після укладання Додатку №4 до Документації конкурсних торгів та один раз на рік за завданням Замовника;  3) підготовка та надання Замовнику переліку обладнання та ПЗ Замовника із зазначенням кількості та стану виявлених предметів; 4) формування переліку обладнання Замовника для списання. |
| Інше | Обстеження ІТ-інфраструктури | 1) надання кваліфікованого трудового ресурсу на певний проміжок часу для виконання завдань; 2) здійснення обстеження ІТ-інфраструктури, СКС та/або системи кабельних вводів нового/діючого обєкту Замовника; 3) надання Замовнику звіту з результатами обстеження та фотозвіту; |
| Інше | Технічний нагляд з монтажу СКС | 1) надання кваліфікованого трудового ресурсу на певний проміжок часу для виконання завдань; 2) здійснення безпосередньо на об’єкті технічного нагляду під час виконання підрядними організаціями робіт з монтажу СКС; 3) оперативна взаємодія з підрядником з монтажу СКС та підрядником із загально-будівельних робіт; 4) оперативне інформування Замовника про хід виконання робіт, про проблеми, що виникають; 5) надання Замовнику пропозицій про усунення виявлених недоліків; |
| Інше | Перевірка СКС | 1) надання кваліфікованого трудового ресурсу на певний проміжок часу для виконання завдань; 2) здійснення перевірки безпосередньо на об’єкті об’ємів виконаних робіт підрядними організаціями з монтажу СКС, поставлених матеріалів і обладнання на відповідність технічному завданню; 3) надання Замовнику звіту з результатами перевірки та фотозвіту; |
| Інше | Супроводження відкриття нової точки обслуговування | 1) супроводження проекту, узгодження плану та специфікації обладнання із Замовником;  2) перевірка на місці готовності нової точки обслуговування до розгортання ІТ інфраструктури, здійснення комунікацій з цього приводу з Замовником; 3) поставка (транспортування) обладнання згідно із специфікацією Замовника зі складу підмінного фонду або іншого, визначеного Замовником, місця до нової точки обслуговування; 4) розпакування та встановлення обладнання на робочі місця згідно з планом розташування робочих місць користувачів, а також розпакування та встановлення активного мережевого обладнання у центр коммутації; 5) підключення до електричної мережі, комутація активного мережевого обладнання, координація дій з представниками операторів зв'язку та передача управління до відділу телекомунікацій Замовника; 6) підключення обладнання робочих місць користувачів, встановлення ОС, початкове налаштування, комутація обладнання в локальну комп'ютерну мережу (ЛОМ), підключення обладнання до електромережі і передача управління до підрозділу віддаленої підтримки користувачів Замовника; 7) комутація обладнання робочих місць загального користування в ЛОМ і передача управління до підрозділу віддаленої підтримки користувачів Замовника; 8) за потреби - виконання дрібних кабельних послуг; 9) комутація локальної телефонії, налагодження Міні-АТС; 10) встановлення та початкове налаштування POS-терміналів точки обслуговування; 11) комутація порту СКС банкомату у центрі комутації; 12) перевірка ІТ-інфраструктури нової точки обслуговування на відповідність вимогам Замовника; 13) надання Замовнику звіту про виконані заходи та їх результат; |
| Інше | Супроводження ліквідації діючої точки обслуговування | 1) планування проекту, узгодження плану та специфікації обладнання для демонтажу із Замовником; 2) перевірка на місці готовності точки обслуговування до демонтажу обладнання, комунікації з Замовником; 3) відключення обладнання робочих місць та активного мережевого обладнання від електромережі, розкомутація локальної обчислювальної мережі, демонтаж обладнання та компонентів СКС; 4) упаковування обладнання в транспортну тару; 5) переміщення обладнання до складу підмінного фонду ОД або іншого, визначеного Замовником місця; 6) формування та передача Замовнику специфікації демонтованого та переміщеного обладнання; 7) надання Замовнику звіту про виконані заходи та їх результат; |
| Інше | Надання послуг у неробочий час | 1) надання кваліфікованого трудового ресурсу на певний проміжок часу для виконання завдань Замовника у неробочий час; |
| Інше | Надання послуг у робочий час | 1) надання кваліфікованого трудового ресурсу на певний проміжок часу для виконання завдань Замовника у робочий час; |

1. **ПОРЯДОК ВЗАЄМОДІЇ**
   1. Замовник використовує автоматизовану систему для реєстрації та обробки Заявок/Звернень. Виконавець зобов’язаний за свій рахунок виконати процес інтеграції його Сервісдеску з автоматизованою системою для реєстрації та обробки Заявок/Звернень Замовника.
   2. Виконавець призначає необхідну кількість Сервіс-Інженерів для організації процесу надання Послуг Замовнику.
   3. Виконавець забезпечує постіне перебування своїх Сервіс-інженерів для виконання звернень/заявок протягом робочого часу на зазначених нижче майданчиках ГО Замовника:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Адреса точки обслуговування** | **Кількість Сервіс-інженерів** |
| 1 | Київ, вул.Б.Хмельницького 16-22 | 2 |
| 2 | Київ, вул.В.Васильківська, 39 | 1 |

* 1. Засоби відправки повідомлень (в т.ч. Звернень/Заявок) між Виконавцем і Замовником:
     1. в автоматичному режимі між Сервісдеском Виконавця та автоматизованою системою для реєстрації та обробки Заявок/Звернень Замовника;
     2. засобами електронної пошти між електронними адресами Сторін: від Замовника \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\*\*\*\*, від Виконанвця \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\*\*\*\*.
     3. Замовник має право у випадку тимчасової технічної неможливості відправки повідомлень в автоматичному режимі та/або електронною поштою відправляти повідомлення Виконанцю засобами телефонного зв’язку з подальшим обов’язковим підтвердженням повідомлення електронною поштою.
  2. Вимоги до Звернення:

Звернення повинно бути класифіковано Замовником за параметрами Об'єкт ІТ-інфрастурктури; Тип Звернення/Заявки; Тип Послуги; Пріоритет.

Черговість виконання Заявок однакового пріоритету для однієї точки обслуговування за одним типом Звернення:

1 черга - Інциденти ІТ-інфраструктури;

2 черга - Інциденти РМ VIP

3 черга - Інциденти РМ ГО/Інциденти РМ регіональна мережа;

4 черга - ІМАС;

5 черга - Сервісний запит;

6 черга - Інше.

* 1. Порядок взаємодії Виконавця і Замовника:
     1. Процедура взаємодії починається на стороні Замовника з відправки/передачі Звернення Виконавцю за допомогою одного із зазначених в Рівні обслуговування засобів.
     2. Виконавець повинен прийняте передане Замовником Звернення у своїй системі Сервіс-Деск з обов’язковою фіксацією часу та дати отримання у форматі (dd.mm.yyyy hh:mm) і присвоїти Зверненню статус «Прийнято». З моменту фіксації часу прийому починається відлік «Часу реагування».
     3. Після фіксації Виконавець проводить оцінку класифікації та приорітету Звернення, перевіряє коректність та повноту інформації отриманого Звернення.
     4. У випадку виявлення Виконавцем поважних причин, а саме якщо класифікація та пріоритет Звернення не відповідає вимогами Рівня обслуговування, або Звернення не містить ключової інформації для його виконання, або Звернення містить суттєві помилки чи недостовірну інформацію, Виконавець присвоює Зверненню статус «Відхилено» і відправляє/передає про це повідомлення Замовнику за допомогою одного із зазначених в Рівні обслуговування засобів із обов’язковим включенням до повідомлення обґрунтування причин відхилення Звернення. Виконавець не приступає до виконання Звернення, що знаходиться в статусі «Відхилено» і відповідно не включає дане Звернення до Акту наданих послуг.
     5. При отриманні Замовником повідомлення від Виконавця зазначеним вище способом про відхилення Звернення процедура зупиняється для цього Звернення. У випадку потреби виконання Звернення, яке з поважних причин відхилено Виконавцем, Замовник повинен усунути причини і направити нове Звернення, тим самим започаткувавши новий цикл виконання Звернення.
     6. У випадку, якщо Звернення оформлено у відповідності до умов Рівня обслуговування, містить ключову інформацію для виконання, не містить суттєвих помилок чи недостовірної інформації, Виконавець зобов’язаний його зареєструвати у своїй системі Сервіс-Деск у вигляді Заявки зі статусом «Зареєстрована» з обов’язковим присвоєнням Заявці номера Звернення Замовника. Виконавець обов’язково фіксує дату і час реєстрації Заявки в форматі (dd.mm.yyyy hh:mm) та відправляє/передає повідомлення про реєстрацію Заявки Замовнику за допомогою одного із зазначених в Рівні обслуговування засобів.
     7. В момент реєстрації Заявки, в зафіксований означеним вище способом, припиняється відлік «Часу реагування» і автоматично розпочинається відлік «Часу виконання». Впродовж «Часу реагування» Виконавець на власний розсуд може виконувати необхідні внутрішні процедури, як то призначення Інженерів, визначення способу виконання Заявки, визначення та погодження із Замовником небхідного рішення щодо виконання Заявки.
     8. Після відправки повідомлення про реєстрацію Заявки Виконавець переводить Заявку в статус «В роботі» та здійснює необхідні заходи з виконання Заявки.
     9. У випадку, якщо в процесі здійснення заходів з виконання Заявки Виконавець виявляє перешкоди для її виконання, які настали з вини Замовника, Виконавець попередньо інформує Замовника / з’ясовує всі обставини з відповідальними працівниками Змовника і якщо перешкоди після цього не усунено Замовником в припустимий для вчасного виконання Заявки термін, переводить заявку в статус «Закрита без виконання». При цьому Виконавець обов’язково фіксує дату і час закриття Заявки без виконання в форматі (dd.mm.yyyy hh:mm) та відправляє/передає повідомлення із обґрунтуванням про це Замовнику за допомогою одного із зазначених в Рівні обслуговування засобів.
     10. Отримавши повідомлення про те, що Заявка «Закрита без виконання» Замовник зобов’язаний протягом 4 робочих годин перевірити обґрунтованість закриття Заявки Виконавцем у такий спосіб:

- якщо Заявка закрита Виконавцем без виконання обґрунтовано, процедура надання послуги Виконавцем для цієї Заявки припиняється і Виконавець не включає дане Звернення/Заявку до Акту наданих послуг;

- Якщо в результаті перевірки Замовником з’ясовується, що Заявка закрита без виконання Виконавцем необґрунтовано, Замовник відправляє/передає повідомлення про це Виконавцю за допомогою одного із зазначених в Рівні обслуговування засобів. Виконавець, отримавши таке повідомлення, зобов’язаний продовжити виконання заходів з виконання Заявки. При цьому параметри часу виконання Заявки згідно з умовами Рівня обслуговування для цієї Заявки не змінюються для обрахунку показників рівня якості послуг відповідно Рівня обслуговування.

* + 1. Факт завершення заходів по виконанню Заявки фіксується інженером Виконавця та уповноваженим представником Замовника на місці виконання Заявки шляхом підписання Звіту щодо обробки Заявки, форма якого наведена у Додатку №5 до Додатку №4 до Документації конкурсних торгів.
    2. На підставі підписаного Звіту щодо обробки Заявки Виконавець переводить Заявку в Статус «Закрита успішно», фіксує дату і час успішного закриття Заявки в форматі (dd.mm.yyyy hh:mm) та відправляє/передає повідомлення про це Замовнику за допомогою одного із зазначених в Рівні обслуговування засобів. У момент фіксації дати і часу припиняється відлік «Часу виконання». Термін надання Послуг розраховується з метою підрахунку показників рівня якості послуг як сума «Часу реагування» і «Часу виконання».
    3. Отримавши повідомлення про успішне закриття Заявки від Виконавця зазначеними в Рівні обслуговування засобами, Замовник протягом 4 робочих годин з’ясовує у ініціатора Звернення, для якого була зареєстрована Заявка у Виконавця, чи насправді послуга надана та чи відсутні суттєві претензії щодо якості виконаної Заявки. При цьому Замовник може запросити у Виконавця скановану копію підписаного Звіту щодо обробки Заявки, а Виконавець зобов’язаний в такому випадку її надати.
    4. У випадку відсутності суттєвих зауважень або надання Виконавцем належним чином оформленого та завізованого уповноваженим представником Замовника Звіту щодо обробки Зявки, процедура виконання Заявки вважається завершеною зі статусом «Закрита успішно».
    5. Якщо Замовник протягом 4 робочих годин з моменту отримання повідомлення про успішне закриття Заявки від Виконанвця встановить, що у ініціатора Звернення є суттєві претензії до виконаної Заявки, а Виконавцем не надано сканованої копії чи оригіналу належним чином оформленого та завізованого уповноваженим представником Замовника Звіту щодо обробки Заявки, Замовник відправляє/передає повідомлення Виконавцю про відхилення успішного закриття Заявки за допомогою одного із зазначених в Рівні обслуговування засобів. Виконавець, отримавши таке повідомлення, зобов’язаний продовжити виконання заходів з виконання Заявки. При цьому параметри часу надання послуг згідно з умовами Рівня обслуговування для цієї Заявки не змінюються для обрахунку показників рівня якості надання послуг.
    6. Часові штампи:

1) «Час реагування» розраховується як різниця в часі між «Часовим штампом (dd.mm.yyyy hh:mm)» відправки Виконавцем повідомлення про реєстрацію Заявки» та «Часовим штампом (dd.mm.yyyy hh:mm)» отримання Виконавцем повідомлення зі Зверненням»;

2) «Час виконання» розраховується як різниця в часі між «Часовим штампом (dd.mm.yyyy hh:mm)» відправки Виконавцем останнього повідомлення про закриття Заявки та «Часовим штампом (dd.mm.yyyy hh:mm)» відправки Виконавцем повідомлення про реєстрацію Заявки.

* + 1. Виконавець має право направляти повідомлення про закриття Заявки без виконання у випадку, якщо її виконання у визначений Рівнем обслуговування термін неможливе з вини Замовника.
    2. Замовник має право аргументовано відмовити Виконавцю у закритті Заявки, тоді вона повертається в роботу Виконавцю без зміни визначеного Рівнем обслуговування для неї часу виконання.
    3. Заявки, що знаходяться у статусі «В роботі» протягом часу, що вдвічі перевищує допустимий Рівнем обслуговування термін виконання для її класифікації та приорітету повинні закриватися та набувати статусу «Не виконана» автоматично, із обов’язковим повідомленням від Виконавця Замовнику засобами передбаченими Рівнем обслуговування.
  1. Підмінний фонд:

Замовником для якісного надання Послуг та підтримки необхідного рівня якості обслуговування у деяких Точках обслуговування створюється підмінний фонд.

Об’єм підмінного фонду:

* для робочих місць – не менше 5% від загальної кількості такого обладнання (в т.ч. запасних частин до нього), яке знаходиться в експлуатації;
* для іншого обладнання – не менше 3% від загальної кількості такого обладнання (в т.ч. запасних частин до нього), яке знаходиться в експлуатації.

Створення підмінного фонду здійснюється за рахунок Замовника, який зобов’язаний своєчасно поповнювати кількісний склад підмінного фонду працездатним обладнанням. Замовник призначає на точках осблуговування відповідальних працівників для управління підмінним фондом.

Вилучення та повернення Обладнання Замовника Виконавцем в процесі надання Послуг за межі точок обслуговування або складів підмінного фонду Замовника оформлюється актами прийому-передачі Обладнання за підписом уповноважених представників Замовника та Виконавця. Виконавець приймає від Замовника Обладнання, та несе повну матеріальну відповідальність за збереження прийнятого майна. Обладнання Замовника передається та приймається без передачі права власності та без права використання у власних цілях Виконавцем.

В разі відсутності в підмінному фонді обладнання, необхідного для надання послуг за Зверненням Замовника, Виконавець має право закрити Заявку зі статусом «Закрита без виконання» із обґрунтуванням причини.

У випадку надання Послуг з ремонту Обладнання Замовника щодо принтерів, БФП та копіювальної техніки тривалістю більше 72 робочих годин Виконавець зобов’язаний за свій рахунок надати підмінне обладнання з обов`язковим погодженням уповноваженим предствником Замовника, надання такого підмінного обладнання входить до вартості Послуг.

* 1. Звітність:

По Зверненням/Заявкам Виконавець щомісячно надає Замовнику:

- звіт наданих Послуг в розрізі Точок обслуговування;

- звіт про виконання вимог щодо рівня якості послуг;

- звіт в розрізі Точок обслуговування, класифікації та приорітету Заявок/Звернень, відповідності терміну надання Послуг умовам Рівня обслуговування;

- звіт про використання складу підмінного фонду Замовника в розрізі Точок обслуговування.

1. **ТЕРМІН НАДАННЯ ПОСЛУГ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ РІВНЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ**
   1. Термін надання Послуг визначається як сума Часу реагування та Часу виконання:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Пріоритет   Тип Звернення/Заявки** | **Час реагування, годин** | | | **Час виконання, годин / робочих днів (NBD, NxBD)** | | |
| **Високий** | **Середній** | **Низький** | **Високий** | **Середній** | **Низький** |
| **1** | Інциденти РМ ГО | 0,25 | 1 | 1 | 2 | 3 | NBD |
| **2** | Інциденти РМ регіональна мережа | 0,25 | 1 | 1 | 4 | 6 | NBD |
| **3** | Інциденти РМ VIP | 0,25 | 0,25 | - | 1 | 2 | - |
| **4** | Інциденти ІТ-інфраструктури | 0,25 | 0,25 | 1 | 2 | 4 | NBD |
| **5** | ІМАС | - | 1 | 1 | - | NBD | N2BD |
| **6** | Сервісний запит | - | 1 | 1 | - | N2BD | N4BD |
| **7** | Інше | - | - | NBD | - | - | за погодженням |
|  | **Класифікація показників рівня якості послуг** | | | | | | **Необхідний рівень** |
| **8** | «Показник рівня якості критичних послуг» - відсоток виконаних в межах визначеного в пп.1- 4 часу заявок Замовника високого пріоритету по відношенню до загальної кількості прийнятих до виконання заявок високого пріоритету), не нижче: | | | | | | 90% |
| **9** | «Показник рівня якості послуг» - відсоток виконаних в межах визначеного в пп.1 - 6 часу заявок Замовника по відношенню до загальної кількості прийнятих до виконання заявок, за виключенням послуг високого пріоритету), не нижче: | | | | | | 80% |
| **10** | «Показник рівня невиконаних послуг» - відсоток не виконаних з вини Виконавця заявок, у т.ч. в стані "В роботі", термін виконання яких перевищив параметр "час виконання" згідно з пп.1-7 більше ніж у 2 (два) рази), не вище: | | | | | | 7% |

***Умовні позначення:***

*NBD - виконання до завершення наступного робочого дня;*

*NxBD - виконання до завершення наступних "х" робочих днів.*

* 1. Відповідальність за порушення рівня якості послуг.

За порушення рівня якості послуг Замовник застосовує до Виконавця штрафні санкції, розмір яких розраховуються як відсоток вартості послуг за звітний період, який формується шляхом додавання відсотків зменшення вартості Послуг за звітний період за наступними показниками (за п.п. 3.2.1-3.2.3):

* + 1. за кожен відсоток зниження показника рівня якості критичних послуг за звітний період нижче 90% вартість Послуг за звітний період зменшується на 2 (два) відсотки;
    2. за кожен відсоток зниження показника рівня якості послуг за звітний період нижче 80% вартість Послуг за звітний період зменшується на 1 (один) відсоток;

за кожен відсоток збільшення показника рівня невиконаних послуг за звітний період вище 7% вартість Послуг за звітний період зменшується на 5 (п'ять) відсотків.

***Додаток № 4*** *до*

*Документації конкурсних торгів*

**Проект договору про закупівлю**

**Договір № \_\_\_\_\_\_\_**

**про надання послуг з підтримки працездатності IT-інфраструктури мережі банку**

м. Київ «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2016 р.

**ПУБЛІЧНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО АКЦІОНЕРНИЙ БАНК «УКРГАЗБАНК»**, надалі іменується «Замовник»/«банк», що є платником податку на прибуток за базовою (основною) ставкою відповідно до п.136.1 ст.136 розділу ІІІ Податкового кодексу України, в особі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, який діє на підставі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, з однієї сторони, і

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**, надалі іменується «Виконавець», що є платником податку \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(заповнюється Учасником процедури закупівлі)*, в особі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, який діє на підставі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, з іншої сторони, далі разом іменовані – «Сторони», а окремо – «Сторона», уклали цей Договір №\_\_\_\_\_\_\_\_ від \_\_.\_\_.2016 про надання послуг з підтримки працездатності IT-інфраструктури мережі банку, далі іменований – «Договір», про нижченаведене:

**ВИЗНАЧЕННЯ ТА ТЛУМАЧЕННЯ**

Якщо інше не обумовлено текстом цього Договору, нижчезазначені визначення вживаються в такому значенні:

**БФП** – багатофункціональний пристрій.

**Відділення** –відокремлений структурний підрозділ – структурна одиниця Замовника – точка продажів, що здійснює банківські операції згідно з положенням про відділення та в залежності від переліку банківських послуг та інших фінансових послуг, що здійснюються/надаються відділеннями, поділяються на категорії: «Базове відділення» (далі – «Базове»), «А», «Б», «В».

**Головний офіс (далі – ГО)** – установа Замовника, в штаті якої знаходиться керівництво, структурні підрозділи: департаменти, управління, відділи, сектори, що спрямовують та підтримують діяльність Замовника в цілому.

**ДІТ –** Департамент інформаційних технологій.

**Діагностика** – процедура з переліком засобів, відомостей та методів оцінки технічного стану обладнання Замовника.

**Дирекція (регіональна/обласна дирекція, далі – ОД)** – відокремлений структурний підрозділ Замовника, який здійснює керівні функції по відношенню до адміністративно підпорядкованих йому відділень Замовника.

**ДБЖ** – джерело безперервного живлення.

**Дрібні кабельні послуги** – послуги, що можуть бути надані Виконавцем під час надання будь-яких послуг по підтримці робочих місць, телефонії, інформаційної мережі, АТС, та можуть включати в себе:

* Вкладання/демонтаж кабелів, патч-кордів в існуючі кабельні канали, організатори;
* Вкладання/демонтаж кабелів, патч-кордів на робочих місцях працівників Замовника, комутаційних шафах, в тому числі з використанням пластикових хомутів, тощо;
* усунення несправностей патч-кордів або патч-панелей СКС;
* налаштування патч-кордів.

**Заявка** - зареєстроване Виконавцем та прийняте до виконання Звернення Замовника, що обов’язково має реєстраційний номер Замовника та відмітки дати і часу реєстрації. Заявка може мати також реєстраційний номер Виконавця.

**Звернення** – повідомлення Замовником Виконавця про необхідність надання Послуг, подане за допомогою Хелпдеск Замовника до сервіс-центру Виконавця.

**IMAC -** встановлення, переміщення, додавання або зміна обладнання.

**Інцидент** – виявлена подія погіршення якості або непрацездатності послуг чи засобів ІТ, несправність, збій у роботі обладнання або ПЗ Замовника. Інциденти поділяються на: Інциденти РМ ГО, Інциденти РМ регіональна мережа, Інциденти РМ VIP, Інцидент ІТ-інфраструктури.

**Інженер технічної підтримки Виконавця** (далі - Інженер або Сервіс-інженер) – уповноважений представник Виконавця, якого Виконавець призначає відповідальним за виконання Заявки та направляє до Замовника для надання Послуг. При виконанні послуг щодо точок обслуговування Замовника Інженер повинен мати при собі документ, що ідентифікує особу згідно з чинним законодавством України.

**Інформаційні технологій (далі – ІТ)** – сукупність методів, виробничих і програмно-технологічних засобів та обладнання, що дозволяють здійснювати збір, зберігання, обробку і передачу інформації в числовій формі за допомогою засобів обчислювальної техніки і зв'язку.

**IT-інфраструктура** **мережі банку (далі – IT-інфраструктура)** – комплекс взаємозв'язаних технологій, технічних, програмних засобів, систем зв'язку і телекомунікацій, що створює систему функціонування інформаційних технологій точки обслуговування. До складу інфраструктури ІТ входять: обладнання робочих місць користувачів, обладнання робочих місць загального користування, програмне забезпечення робочих місць користувачів, інформація робочих місць користувачів, обладнання ІТ-інфраструктури Замовника (обладнання центрів комутації, структуровані кабельні системи, серверне обладнання, серверне програмне забезпечення, точки доступу клієнтів до мережу Wi-Fi, системи керування чергою, зовнішнє інформаційне табло) та інше (далі – Об’єкт IT-інфраструктури).

**Класифікація Заявок/Звернень** – класифікація Заявок/Звернень за наступними параметрами: Послуга, Об'єкт ІТ-інфрастурктури, Тип Звернення/Заявки, Тип Послуги.

**Користувач** – працівник Замовника, який використовує Об’єкти IT-інфраструктури.

**Легкий ремонт** – комплекс робіт та заходів по відновленню працездатності та справного стану обладнання Замовника та/або відновлення його ресурсу, що потребує або не потребує заміни запасних частин та комплектуючих з розбиранням пристрою до 20% від його цілісності.

**ЛОМ** – локальна обчислювальна мережа.

**Обладнання -** обладнання робочих місць користувачів, обладнання робочих місць загального користування, обладнання ІТ-інфраструктури Замовника (обладнання центрів комутації, структуровані кабельні системи, серверне обладнання, серверне програмне забезпечення, точки доступу клієнтів до мережу Wi-Fi, системи керування чергою, зовнішнє інформаційне табло) та інше.

**Обстеження обладнання та ПЗ** - перевірка і документальне підтвердження наявності та стану обладнання та ПЗ Замовника.

**ОС –** операційна система.

**ПЗ** – програмне забезпечення, яке належить Замовнику та/або використовується ним у власній господарській діяльності.

**Пріоритет** – характеристика Звернень/Заявок, яка визначає строки надання Послуг та черговість виконання Звернень/Заявок. Визначено три пріоритети:

* **Високий** пріоритет застосовується для: Інцидентів, коли заблоковані основні бізнес-функції всіх точок обслуговування регіону або критично важливих робочих місць однієї точки: Інциденти ІТ-інфраструктури, що блокують роботу регіонального центру комутацій та/або всіх точок обслуговування регіону, Інциденти РМ, що блокують бізнес-функції критично важливих робочих місць, які не можуть бути виконані на іншому робочому місці або іншим працівником точки обслуговування);
* **Середній** пріоритет застосовується для: Інцидентів у випадках, коли Інцидентом ІТ-інфраструктури заблоковано основні бізнес-функції однієї точки обслуговування, Інцидентом РМ заблоковано виконання бізнес-функцій не критичного робочого місця, а також для Сервісних запитів, які критично важливі для користувачів);
* **Низький** пріоритет застосовується для: Інцидентів та Сервісних запитів у всіх інших випадках.

**Підмінний фонд** – набір працездатного обладнання IT-інфраструктури та запасних частин для нього, що створюється та управляється Замовником в деяких Точках обслуговування з метою забезпечення прискорення виконання Виконавцем процесів заміни/ремонту несправного обладнання Замовника при наданні Послуг.

**Послуги з підтримки працездатності IT-інфраструктури мережі Замовника** – виконання Заявок/Звернень Точок обслуговування у відповідності до Переліку послуг та інших умов Рівня обслуговування. Послуги поділяються на типи: Послуги з Абонобслуговування, Послуги з ремонту Обладнання Замовника, Послуги з технічного супроводження заходів та проектів.

**Робоче місце користувача** (далі - РМ) – персонально виділений користувачу набір обладнання інформаційних технологій та програмного забезпечення, під’єднаний до корпоративної мережі Замовника засобами локальної мережі точки обслуговування, призначений для забезпечення користувача Замовника послугами і засобами інформаційних технологій для виконання функціональних обов’язків. РМ складається з системного блоку і монітору або ноутбука з операційною системою та стандартним набором програмного забезпечення (ПЗ), клавіатури, маніпулятора типу «миша», телефонного апарату, мережевого фільтру, іншого периферійного обладнання, друкуючої та/або копіювальної техніки, тощо.

**Робоче місце загального користування** – мережевий принтер, мережевий сканер, мережевий багато-функціональний пристрій (БФП), копіювальна техніка, проекційне обладнання, телефонні апарати для зв’язку з Контакт-центром, факсові апарати, тощо.

**Робочий день** – робочі дні Замовника згідно з чинним законодавством та Постановами Національного банку України.

**Робочий час** – час прийняття та виконання Звернень/Заявок Замовника:

* Для ГО – у робочі дні:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Адреса точки обслуговування ГО** | **Час роботи** |
| 1 | Київ, вул.Б.Хмельницького 16-22 | 8:00-20:00 |
| 2 | Київ, вул.В.Васильківська, 39 | 8:00-20:00 |
| 3 | Київ, вул.Дніпровська набережна 1 | 9:00-18:00 |

* Для ОД та відділень категорії А (Базове), Б та В – у робочі дні з 9:00 до 18:00.

**Середній ремонт** – комплекс робіт та заходів по відновленню працездатності та справного стану обладнання Замовника та/або відновлення його ресурсу, що потребує або не потребує заміни запасних частин та комплектуючих з розбиранням пристрою до 60% від його цілісності.

**Складний ремонт** – комплекс робіт та заходів по відновленню працездатності та справного стану обладнання Замовника та/або відновлення його ресурсу, що потребує або не потребує заміни запасних частин та комплектуючих з розбиранням пристрою до 90% від його цілісності.

**Сервіс-центр Виконавця** – підрозділ Виконавця, що приймає та реєструє Звернення Замовника, контролює та забезпечує обробку і виконання Заявок Замовника в процесі надання Послуг, а також формує звітність щодо Послуг згідно умов Договору.

**Сервісдеск Виконавця** – електронний майданчик Виконавця, за допомогою якого Сервіс-центр Виконавця приймає та реєструє Звернення Замовника, та використовується Сервіс-центром Виконавця для контролю та забезпечення обробки і виконання Заявок Замовника в процесі надання Послуг.

**СКС** – структурована кабельна система.

**Статус** – характеристика Звернень/Заявок, яка визначає етап їх життєвого циклу, на якому вони перебувають в поточний момент часу:

* Звернення «Прийнято»;
* Звернення «Відхилено»;
* Заявка «Зареєстрована»;
* Заявка «В роботі»;
* Заявка «Закрита без виконання»;
* Заявка «Закрита успішно»;
* Заявка «Не виконана».

**Тип Заявки/Звернення –** Заявки/Звернення розрізняються за наступними типами: Інциденти РМ ГО, Інциденти РМ регіональна мережа, Інциденти РМ VIP, Інциденти ІТ-інфраструктури, ІМАС, Сервісний запит, Інше.

**Технічне обслуговування (далі - ТО)** — комплекс операцій по підтримці обладнання Замовника у технічно справному стані, а саме комплекс різного типу робіт та засобів направлених на попередження будь якого явища непрацездатності (поломки) обладнання Замовника та/або усунення факторів ризику його поломки.

**Точки обслуговування** – Відділення, Дирекції, Головна установа банку.

**Хелпдеск** – підрозділ Замовника, який формує і надсилає Виконавцю Звернення Замовника, а також контролює та забезпечує взаємодію в процесі обробки/виконання Звернень/Заявок Замовника, підтверджує виконання (закриття) Заявок Виконавцем. Крім того Хелпдеск відповідає за комунікації Виконавця з користувачами Замовника, коректність інформації, класифікацію та приорітету Звернень/Заявок, а також відправку Звернень/Заявок Виконавцю, отримання і обробку повідомлень від Виконавця про хід виконання Звернень/Заявок.

**Центр комутації (далі - ЦК)** – місця зосередження активного мережевого обладнання ІТ-інфраструктури Замовника.

**Час прийняття Звернень** – робочий час, коли Звернення приймаються для обробки Виконавцем. Звернення Замовника, що потрапили до Виконавця в неробочий час, вважаються отриманими на початку наступного робочого дня.

**Час реагування** – інтервал робочого часу між моментом отримання Звернення Виконавцем і моментом відправки повідомлення Замовнику про реєстрацію або про відхилення Звернення. Момент відправки повідомлення про реєстрацію Звернення збігається в часі з моментом початку виконання Заявки Виконавцем. На етапі реагування Виконавець здійснює первинний збір та уточнення інформації про Звернення, приймає рішення про реєстрацію або відхилення Звернення, а у випадку реєстрації - виконує призначення відповідального Інженера, та за необхідності вироблення та/або узгодження із Замовником рішення або тимчасового рішення щодо виконання Звернення.

**Час виконання** – інтервал робочого часу між моментом відправки Замовнику повідомлення про реєстрацію Звернення і моментом відправки Замовнику останнього для конкретної Заявки повідомлення про її закриття.

**LAN** (Local area network) – Локальна обчислювальна мережа в межах точок обслуговування Замовника.

# ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

* 1. Замовник замовляє і оплачує, а Виконавець протягом дії цього Договору зобов’язується надавати послуги з підтримки працездатності IT-інфраструктури мережі банку (послуги з Абонобслуговування IT-інфраструктури, послуги з ремонту Обладнання Замовника, послуги з технічного супроводження заходів та проектів) в порядку та на умовах передбачених цим Договором,(надалі за текстом – «Послуги»).
  2. Перелік, порядок, строки надання Послуг, а також умови їх надання та гарантійні зобов’язання визначено в Додатку №1 до цього Договору «Рівень обслуговування».
  3. Перелік Точок обслуговування Замовника, у яких Виконавцем надаються Послуги, визначено в Додатку №2 до цього Договору «Перелік Точок обслуговування».
  4. У разі необхідності внесення змін до Переліку Точок обслуговування Стронами укладається Додаткова угода до даного Договору.

# ПОРЯДОК ПРИЙОМУ ПОСЛУГ, ВАРТІСТЬ ПОСЛУГ ТА ПОРЯДОК ЗДІЙСНЕННЯ РОЗРАХУНКІВ

* 1. Не пізніше 5 (п’ятого) числа місяця наступного за звітним періодом, в якому надавались Послуги, Виконавець складає в двох примірниках Акт наданих послуг за визначеною в Додатку №3 до цього Договору формою і надає його Замовнику. Акт наданих послуг складається станом на останній робочий день звітного періоду. Сторони визначили, що Звітним періодом по цьому Договору є один календарний місяць.
  2. Вартість Послуг за звітний період складається із вартості Послуг з Абонобслуговування IT-інфраструктури, Послуг з ремонту Обладнання Замовника, та з Послуг з технічного супроводження заходів та проектів згідно Додатку №1 до Договору.
  3. Факт надання Послуг за місяць звітний період згідно умов цього Договору засвідчується підписанням Сторонами Акту наданих послуг.
  4. Уповноважений представник Замовника підписує відповідний Акт наданих послуг протягом 7 (семи) банківських днів після отримання його від Виконавця або в цей самий термін надає мотивовану відмову від підписання. Після підписання Замовник повертає екземпляр підписаного Акту наданих послуг Виконавцю, який (Виконавець) на його підставі протягом 2 (двох) банківських днів виставляє Замовнику рахунок-фактуру на оплату наданих Послуг. У випадку надання Замовником Виконавцю мотивованої відмови від підписання Акту наданих послуг Виконавець усуває виявлені недоліки протягом 2 (двох) банківських днів та направляє Акт наданих послуг Замовнику на підписання повторно.
  5. Загальна вартість за Послуги згідно цього Договору не може перевищувати \_\_\_\_\_\_\_ грн. \_\_\_ коп. (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ грн. \_\_\_\_коп.), крім того ПДВ *(у разі, якщо учасник є платником ПДВ)* в розмірі \_\_\_\_\_\_\_ грн. \_\_\_\_\_коп. (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ грн. \_\_\_\_коп.), разом з ПДВ \_\_\_\_\_\_\_ грн. \_\_\_коп. (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ грн. \_\_\_\_коп.) *(заповнюється при підписанні Договору).*Оплата наданих Послуг здійснюється Замовником щомісячно після підписання відповідного Акту наданих послуг та на підставі рахунку-фактури на оплату наданих Послуг наданого Виконавцем згідно п.2.1 Договору, протягом 7 (семи) банківських днів з моменту отримання відповідного рахунку-фактури від Виконавця, але не пізніше 25 (двадцять п’ятого) числа місяця в якому надано рахунок-фактуру для проведення оплати, за умови підписання Сторонами Акту наданих послуг за відповідний звітний період.

# ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

* 1. **Замовник зобов'язується:**
     1. Дотримуватись взятих на себе зобов’язань по Договору та Додатків до нього.
     2. Своєчасно оплачувати надані Послуги в порядку та на умовах, встановлених цим Договором та Додатками до нього.
     3. Забезпечити на Точках обслуговування необхідні умови для надання Послуг Виконавцем згідно вимог техніки безпеки.
     4. У разі змін в внутрішніх нормативних документах Замовника з інформаційної безпеки, інформувати Виконавця про такі зміни.

3.2. **Замовник має право:**

3.2.1. Вимагати від Виконавця своєчасного виконання останнім взятих на себе зобов’язань по даному Договору та Додаткам до нього;

3.2.2. Достроково розірвати цей Договір у разі невиконання зобов'язань Виконавцем, в порядку та з дотриманням вимог визначених в п.5.2. цього Договору;

3.2.3. Контролювати надання Послуг у строки, встановлені цим Договором;

3.2.4. Зменшувати обсяг закупівлі надання Послуг та Загальну вартість цього Договору залежно від реального фінансування видатків. У такому разі Сторони вносять відповідні зміни до цього Договору шляхом укладання додаткових угод до Договору;

3.2.5. Повернути рахунок - фактуру та Акт наданих послуг Виконавцю без здійснення оплати в разі неналежного оформлення документів (відсутність печатки, підписів тощо).

Виконавець зобов'язується:

* + 1. Надавати Замовнику Послуги в порядку та на умовах, встановлених цим Договором та Додатками до нього.
    2. Залучати до надання Послуг спеціально підготовлений кваліфікований технічний персонал.
    3. Забезпечити відповідний рівень якості Послуг, що надаються по цьому Договору, до рівня якості Послуг, узгодженому Сторонами в Додатку №1 до Договору.
    4. Щомісячно, але не пізніше 5 (п’ятого) числа місяця наступного за звітним періодом, в якому надавались Послуги, Виконавець зобов’язаний надавати Замовнику відповідну звітність передбачену Додатком №1 до цього Договору.
    5. Суворо дотримуватись вимог чинного законодавства України щодо охорони праці та пожежної безпеки, а також вимог внутрішніх нормативно-правових актів та інструкцій з охорони праці та правил внутрішнього трудового розпорядку Замовника.
    6. Надати перелік Сервіс-Інженерів, які будуть залучені до надання Послуг Замовнику, відповідальним представникам Замовника. Цей перелік повинен бути затверджений відповідальним представником Виконавця. Зміни в такий затверджений перелік можуть вноситись тільки за погодженням відповідального представника Замовника.
    7. Усі представники (відповідальні представники) Виконавця та субпідрядники, які допущені до надання Послуг Замовнику, повинні неухильно дотримуватись вимог актів внутрішнього регулювання (розпорядку) Замовника щодо інформаційної безпеки. Ці співробітники в обов‘язковому порядку та під власноручний підпис повинні ознайомитись із актами внутрішнього регулювання (розпорядку) щодо інформаційної безпеки та особисто підписати зобов‘язання про нерозголошення інформації з обмеженим доступом, яка стала їм відома під час виконання службових обов‘язків.
    8. Забезпечити належне функціонування Сервіс – центру/Сервісдеску для реєстрації, обробки та прийняття Заявок/Звернень Замовника.
    9. У разі надання Замовником Виконавцю письмового обґрунтування причин відмови від підписання Акту наданих послуг, оформити разом із Замовником двосторонній Акт з переліком необхідних доопрацювань, виконати всі доопрацювання, вказані у цьому Акті за власний рахунок та у зазначені Актом строки.

3.4. **Виконавець має право:**

3.4.1. вимагати від Замовника своєчасного виконання останнім взятих на себе зобов’язань по даному Договору та Додатками до нього.

3.4.2. Своєчасно та в повному обсязі отримувати плату за надані Послуги.

3.4.3. На дострокове надання Послуг за попереднім письмовим погодженням з Замовником.

# ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

* 1. У випадку порушення зобов'язання, що виникає з цього Договору, винна Сторона несе відповідальність визначену цим Договором та (або) чинним законодавством України, крім випадків, якщо порушення сталося не з її вини (умислу чи необережності).
  2. У випадку порушення Замовником строку оплати за надані Послуги, згідно з п. 2.6. цього Договору, Замовник сплачує Виконавцю пеню в розмірі облікової ставки НБУ, що діяла в період за який нараховується пеня, від неоплаченої суми за кожний день прострочення оплати.
  3. У разі порушення Виконавцем рівня якості Послуг, який (рівень) визначений в Додатку №1 до цього Договору, Замовник застосовує до Виконавця штрафні санкції, розмір яких розраховуються як відсоток вартості Послуг за звітний період, який формується шляхом додавання відсотків зменшення вартості Послуг за звітний період за показниками згідно п.п. 3.2.1-3.2.3 Додатку №1 до Договору та у порядку, визначеному вищезазначеним Додатком.
  4. У випадку порушення Виконавцем вимог щодо порядку та якості Послуг, що надаються, Замовник має право ініціювати розірвання Договору в односторонньому порядку згідно п.3.2.2. цього Договору.
  5. В разі залучення Виконавцем субпідрядників до надання Послуг Замовнику, повну відповідальність перед Замовником за надані послуги, або за неякісне їх виконання несе Виконавець.
  6. Виконавець не несе відповідальності за пошкодження або втрату Обладнання Замовника, а також програмного забезпечення, що трапились внаслідок його неналежної експлуатації, або у аварійному випадку, крім випадків, які трапились з вини Виконавця. У випадку пошкодження або втрати Обладнання Замовника, а також програмного забезпечення, що трапились з вини Виконавця Замовник має право вимагати відшкодування заподіяних збитків в повному обсязі та залучати третіх осіб для оцінки збитків.
  7. Відповідальність Виконавця за будь-які збитки, спричинені пошкодженням/втратою Обладнання Замовника, яке передане Виконавцю по відповідному Акту прийому-передачі обладнання (Додаток №4 до Договору), обмежується сумою, еквівалентною балансовій (залишковій) вартості пошкодженого обладнання Замовника.
  8. Виконавець у жодному разі не бере на себе зобов'язань щодо відшкодування будь-яких збитків, які є результатом втрати прибутків, комерційних операцій або передбачуваних прибутків, будь-яких випадкових або непрямих збитків або збитків, щодо яких Замовник одержує претензії від інших осіб, якщо претензії таких третіх осіб не стосуються виконання безпосередньо самих зобов’язань Виконавця за цим Договором.
  9. У разі порушення Виконавцем, передбачених п. п. 2.1., 2.4. цього Договору, строків надання Актів наданих послуг та рахунків-фактур, Замовник має право на відповідний термін затримати оплату наданих Послуг та звільняється від відповідальності за недотримання строків оплати Послуг, передбачених п. 2.6 цього Договору, при цьому Сторони не звільняються від інших зобов’язань згідно цього Договору.
  10. У випадку невиконання зобов’язань щодо повернення Обладнання після припинення чи розірвання цього Договору, ушкодження або втрати Обладнання, яке Замовник передав по Актах прийому-передачі обладнання, Виконавець відшкодовує Замовнику балансову вартість цього Обладнання, яку зазначено у відповідному Акті прийому-передачі обладнання. Обладнання Замовника передається та приймається Виконавцем без передачі права власності та без права використання у власних цілях Виконавцем.
  11. Виконавець несе повну відповідальність перед Замовником за результати надання Послуг за цим Договором представниками Виконавця та/або субпідрядниками, які можуть бути залучені Виконавцем до надання Послуг за цим Договором
  12. Сплата штрафних санкцій не звільняє Сторони від виконання зобов'язань за цим Договором.

# СТРОК ДІЇ, ПОРЯДОК ВНЕСЕННЯ ЗМІН ТА РОЗІРВАННЯ ДОГОВОРУ

* 1. Цей Договір вступає в дію з моменту його підписання іповноваженими представниками Сторін та діє по 31.05.2017р., а в частині взаєморозрахунків та прийняття Послуг – до повного виконання.
  2. Дія цього Договору припиняється внаслідок:
* закінчення строку дії Договору;
* з ініціативи Замовника в односторонньому порядку незалежно від причин, шляхом направлення відповідного письмового повідомлення Виконавцю. В цьому випадку цей Договір вважатиметься розірваним зі спливом 30 календарних днів з дня направлення Замовником Виконавцю такого письмового повідомлення або з дати, вказаної у такому повідомленні, якщо така дата не є пізнішою за кінцеву дату строку дії Договору або не порушує вищезазначений тридцятиденний строк з дня направлення повідомлення;
* в інших випадках та порядку, прямо передбачених чинним законодавством України та/або цим Договором.
  1. Закінчення строку дії Договору не звільняє Сторони від повного виконання взятих на себе зобов'язань за Договором, що виникли під час його дії і залишилися не виконаними, і від відповідальності за його порушення, яке мало місце під час дії Договору. Дострокове розірвання Договору можливе лише у випадках, передбачених цим Договором та чинним законодавством України.

# Обставини, що виключають відповідальність сторін (форс-мажор)

* 1. Сторони цього Договору звільняються від відповідальності за невиконання (повне або часткове) або неналежне виконання своїх зобов’язань за цим Договором, якщо це невиконання або неналежне виконання є наслідком виникнення обставин непереборної сили (форс-мажор).
  2. Під обставинами непереборної сили (форс-мажор), в рамках цього Договору, розуміються обставини зовнішнього по відношенню до Сторін характеру, які виникли без вини Сторін, та які Сторони не могли передбачити або запобігти, а саме: стихійні явища природного характеру (землетруси, повені, урагани і т.д.), лиха техногенного та/або антропогенного походження (пожежі, перебої в енергозабезпеченні і т.д.), обставини суспільного життя (воєнні дії, страйки, суспільні безлади і т.д.), а також дії органів державної влади або місцевого самоврядування, в т.ч. які забороняють, обмежують чи будь-яким іншим чином унеможливлюють виконання Банком своїх зобов’язань відповідно до умов цього Договору. Цей перелік не є вичерпним. У випадку настання обставин непереборної сили (форс-мажору), строк виконання зобов’язань за цим Договором вважається продовженим на строк дії таких обставин. Наявність факту настання подій, що визначені Сторонами як обставини непереборної сили (форс-мажор) підтверджується актом (документом) уповноваженого (компетентного) органу, в тому числі Торгово-промисловою палатою України. Обов’язок по доказуванню факту дії обставин непереборної сили (форс-мажору) покладається на Сторону, на яку вони вплинули. Період звільнення від відповідальності починається з моменту оголошення невиконуючою Стороною обставин непереборної сили (форс-мажору), але не раніше дати початку дії обставин непереборної сили (форс-мажору) і закінчується у день закінчення дії обставин непереборної сили (форс-мажору) або в день, у який невиконуюча Сторона вжила б заходів, які вона і справді могла вжити для виконання умов Договору не зважаючи на дію обставин непереборної сили (форс-мажору). Якщо обставини непереборної сили (форс-мажору) продовжуються протягом 6 (шести) місяців від дати виникнення, Сторони за взаємною згодою можуть припинити дію цього Договору.

# ІНШІ УМОВИ

* 1. Цей Договір складений українською мовою у двох оригінальних примірниках, які мають однакову юридичну силу, по одному для кожної із Сторін.
  2. Всі зміни та доповнення до цього Договору набувають чинності та стають його невід’ємною частиною у випадку, коли вони оформлені у письмовому вигляді у вигляді додаткових угод, підписані уповноваженими представниками обох Сторін та завірені печатками Сторін.
  3. Усі спори, що виникають з цього Договору або пов'язані із ним, вирішуються шляхом проведення переговорів між Сторонами. Якщо відповідний спір неможливо вирішити шляхом проведення переговорів, він вирішується в судовому порядку відповідно до чинного законодавства України.
  4. Сторони зобов'язані повідомляти одна одну про зміну реквізитів, зазначених у розділі 9 Договору, впродовж 5 (п’яти) календарних днів з моменту настання змін, а у випадку неповідомлення несуть ризики настання пов’язаних з цим негативних наслідків.
  5. Після підписання Сторонами цього Договору всі попередні переговори по ньому, листування, попередні згоди і протоколи намірів, що так чи інакше стосуються цього Договору, втрачають юридичну чинність.
  6. Відношення, які не врегульовані цим Договором, вирішуються відповідно до чинного законодавства України.
  7. *(обирається, якщо договір укладається з юридичною особою)* На виконання вимог Закону України «Про захист персональних даних» (надалі - Закон), підписанням цього Договору уповноважені представники Сторін надають дна одній свою повну не обмежену строком безвідкличну згоду на обробку їх персональних даних (у розумінні Закону під персональними даними розуміється будь-яка інформація щодо Замовника та Виконавця, в тому числі, але не виключно, прізвище, ім’я, по-батькові, дата та місце народження, адреса, телефон, паспортні дані, реєстраційний номер облікової картки платника податків, а також інші відомості, надані при укладенні та виконанні цього Договору) будь-яким способом, передбаченим Законом, занесення їх до відповідних баз персональних даних Сторін, передачу та/або надання доступу розпорядникам без отримання додаткової згоди уповноважених представників Сторін. Обробка персональних даних здійснюється Сторонами з метою належного виконання умов цього Договору. Уповноважені представники Сторін повідомлені про їх права згідно Закону та про включення їх персональних даних до відповідних баз персональних даних Сторін. Виконавець шляхом підписання даного Договору, засвідчує, що його повідомлено про включення інформації про нього до бази персональних даних АБ «УКРГАЗБАНК» (місцезнаходження: Україна, місто Київ, вул. Єреванська, 1) з метою реалізації цивільних/господарських відносин між Сторонами, в тому числі, але не виключно податкових відносин, та належного виконання умов цього Договору та чинного законодавства України, захисту інтересів та прав Сторін Договору, а також про відомості щодо його прав, визначених Законом України «Про захист персональних даних». Інформація, що була отримана, або може бути отримана Сторонами від один одного в зв’язку з виконанням цього Договору є конфіденційною інформацією.

або *(обирається, якщо договір укладається з ФОП)*. На виконання вимог Закону України «Про захист персональних даних» (надалі - Закон), підписанням цього Договору Виконавець надає свою повну не обмежену строком безвідкличну згоду на обробку його персональних даних будь-яким способом, передбаченим Законом, занесення його персональних даних до відповідної бази персональних даних АБ «УКРГАЗБАНК», передачу та/або надання доступу розпорядникам без отримання додаткової згоди Виконавця. Обробка персональних даних здійснюється АБ «УКРГАЗБАНК» з метою належного виконання умов цього Договору. Виконавець повідомлений про його права згідно Закону та про включення його персональних даних до відповідної бази персональних даних АБ «УКРГАЗБАНК». У розумінні Закону під персональними даними розуміється будь-яка інформація щодо Виконавця, в тому числі, але не виключно, прізвище, ім’я, ім’я по-батькові, дата та місце народження, адреса, телефон, паспортні дані, ідентифікаційний номер, а також інші відомості, надані при укладенні та виконанні цього Договору. Виконавець, шляхом підписання даного Договору, засвідчує, що його повідомлено про включення інформації про нього до бази персональних даних АБ «УКРГАЗБАНК» (місцезнаходження: Україна, місто Київ, вул. Єреванська, 1) з метою реалізації цивільних/господарських відносин між Сторонами, в тому числі, але не виключно податкових відносин, та належного виконання умов цього Договору та чинного законодавства України, захисту інтересів та прав Сторін Договору, а також про відомості щодо його прав, визначених Законом України «Про захист персональних даних». Інформація, що була отримана, або може бути отримана Сторонами в зв’язку з виконанням цього Договору є конфіденційною інформацією.

# ПЕРЕЛІК ДОДАТКІВ ДО ДОГОВОРУ

* 1. Додаток №1. Рівень обслуговування.
  2. Додаток №2. Перелік точок обслуговування.
  3. Додаток №3. Зразок форми Акту наданих послуг.
  4. Додаток №4. Зразок форми Акту прийому - передачі обладнання.
  5. Додаток №5. Зразок Технічного акту наданих Послуг.

# МІСЦЕЗНАХОДЖЕННЯ, РЕКВІЗИТИ ТА ПІДПИСИ СТОРІН

|  |  |
| --- | --- |
| **Виконавець**  *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*  *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*  *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*  *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*  *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*  *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*  *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*  *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*  *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*  *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*  *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*  *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_* | **Замовник**  *ПУБЛІЧНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО АКЦІОНЕРНИЙ БАНК "УКРГАЗБАНК"*  Юридична адреса: 03087, м. Київ,  вул. Єреванська, 1  Поштова адреса: 01004, м. Київ,  вул. Б. Хмельницького 16-22  п/р 32008186401 в Головному управлінні Національного банку України по місту Києву та Київській області  Код банку: 321024  Код в ЄДРПОУ 23697280  ІПН 236972826658 |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  М.П.\*\* | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  М.П. |

\*\* крім осіб, які здійснюють діяльність без печатки згідно з чинним законодавством

**ДОДАТОК №1**

**до Договору про надання послуг з підтримки працездатності IT-інфраструктури мережі банку № \_\_\_\_\_\_ від «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_ 2016 р.**

**РІВЕНЬ ОБСЛУГОВУВАННЯ**

1. **ПЕРЕЛІК ПОСЛУГ**
   1. Послуги з Абонобслуговування:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Послуга** | **Об'єкт ІТ-інфрастурктури, щодо якого надаються Послуги** | **Тип Звернення/Заявки** | **Тип Послуги** | **Опис Послуг** |
| **1** | **Обслуговування робочих місць** | **Обладнання робочих місць (РМ) користувачів:** - системні блоки; - монітори; - маніпулятори; - клавіатури; - веб-камери; - ноутбуки; - термінальні станції (тонкі клієнти, бездискові ПК); - принтери; - сканери; - БФП; - телефонні апарати; - патч-корди; - гарнітури; - мультимедійні засоби; - з'ємні диски; - ДБЖ; - електричні фільтри; - електричні подовжувачі. **Обладнання РМ загального користування:** - мережеві принтери; - мережеві сканери; - мережеві БФП; - копіювальна техніка; - проекційне обладнання; - телефонні апарати IP; - факсові апарати. **Програмне забезпечення РМ користувачів:** - системне ПЗ (операційна система надана Замовником для розгортання); - стандартні прикладні програми (стандартне ПЗ надане Замовником для розгортання); - драйвери ОС. **Інформація РМ користувачів:** - локальні файли; - профілі локальних користувачів. | Інциденти РМ ГО, Інциденти РМ регіональна мережа, Інциденти РМ VIP | Вирішення інцидентів РМ | 1) візуальна перевірка обладнання відключення/підключення від/до електромережі, оперативна заміна обладнання, що вийшло з ладу, на справне обладнання, у т.ч. з переміщенням обладнання зі складу підмінного фонду Замовника до місця встановлення, використання підмінного фонду Замовника або надання обладнання з власного підмінного фонду Виконавця для оперативного вирішення інцидентів; 2) заміна дисків, модулів, блоків живлення з підмінного фонду Замовника; 3) візуальна перевірка і тестування обладнання, яке вийшло з ладу чи має ознаки нештатного функціонування, на місці експлуатації. Надання результатів візуальної перевірки Замовнику при закритті заявки; 4) налагодження, зміна конфігурації або ремонт обладнання на місці експлуатації, якщо для їх виконання не потрібно специфічних знань і кваліфікації та/або застосування спеціалізованих інструментів або технічних засобів; 5) розгортання ОС наданої Замовником; 6) за потреби: перенесення локальних даних користувача на зовнішній носій (сервер, диск тощо); перенесення локальних даних користувача на інший ПК при заміні; відновлення даних користувача із резервної копії; 7) виконання налаштувань/конфігурація стандартних прикладних програм або драйверів, які не можуть бути здійснені віддалено; 8) за потреби - виконання дрібних кабельних послуг та інших доручень. |
| ІМАС | Підготовка обладнання РМ | 1) перевірка працездатності обладнання; 2) початкове налагодження необхідних параметрів; 3) початкове встановлення ОС; 4) виконання налаштувань/конфігурація стандартних прикладних програм, які не можуть бути здійснені віддалено; |
| Інше | ТО обладнання/  Обстеження обладнання та ПЗ | 1) ТО обладнання IT-інфраструктури один раз на рік за завданням Замовника;  2) обстеження обладнання та ПЗ, а саме перевірка і документальне підтвердження наявності та стану обладнання та ПЗ Замовника, після укладання Договору та один раз на рік за завданням Замовника;  3) підготовка та надання Замовнику переліку обладнання та ПЗ Замовника із зазначенням кількості та стану виявлених предметів; 4) формування переліку обладнання Замовника для списання. |
| ІМАС | Організація нового РМ | 1) за необхідністю переміщення обладнання зі складу підмінного фонду Замовника до місця встановлення; 2) встановлення та підключення обладнання, розгортання ОС наданої Замовником, початкове налаштування необхідних параметрів, комутація обладнання в ЛОМ і передача управління до підрозділу Замовника; 3) виконання налаштувань/конфігурація стандартних прикладних програм або драйверів, які не можуть бути здійснені віддалено; 4) комутація обладнання робочих місць загального користування в ЛОМ і передача управління до підрозділу Замовника; 5) за потреби - виконання дрібних кабельних послуг; 6) можливе пакетне замовлення виконання однотипних робіт на одній точці обслуговування; |
| ІМАС | Зміна конфігурації РМ | 1) вилучення, додавання або заміна обладнання робочого місця в т.ч. робочих місць загального користування; 2) налагодження, зміна конфігурації або модернізація обладнання на місці експлуатації; 3) за потреби - виконання дрібних кабельних послуг; 4) можливе пакетне замовлення виконання однотипних робіт на одній точці обслуговування; |
| ІМАС | Підтримка локальних даних користувачів | 1) перенесення локальних даних користувача на зовнішній носій (сервер, диск тощо); 2) перенесення локальних даних користувача на інший ПК при заміні; 3) відновлення даних користувача із резервної копії; 4) міграція локальних даних користувача; |
| ІМАС | Переміщення обладнання РМ в межах точки обслуговування | 1) переміщення обладнання РМ в межах точки обслуговування  2) виконання відключення, включення, підключення локального ПК або ноутбука, декомутація/комутація ЛОМ точки обслуговування; 3) за потреби - виконання дрібних кабельних послуг; 4) можливе пакетне замовлення виконання однотипних робіт на одній точці обслуговування; |
| ІМАС | Переміщення обладнання РМ між точками обслуговування | 1) переміщення обладнання РМ між точками обслуговування;  2) виконання відключення, включення, підключення, транспортування обладнання РМ, декомутація/комутація ЛОМ точки обслуговування; 3) за потреби - виконання дрібних кабельних послуг; 4) можливе пакетне замовлення виконання однотипних робіт з робочими місцями при переміщенні між двома точками обслуговування; |
| Сервісний запит | Демонтаж обладнання РМ | 1) Демонтаж обладнання РМ  2) відключення, демонтаж обладнання РМ;  3) транспортування до складу підмінного фонду Замовника; 4) можливе пакетне замовлення виконання однотипних робіт на одній точці обслуговування; |
| Інше | Ремонт обладнання РМ | 1) ремонт обладнання (якщо вартість Послуг з ремонту такого Обладнання Замовника становить до 500 грн. з ПДВ) |
| Інше | Підтримка складу підмінного фонду | 1) надання кваліфікованого трудового ресурсу на певний проміжок часу для виконання завдань; 2) актуалізація переліку обладнання на складі підмінного фонду;  3) перевірка технічного стану обладнання на складі підмінного фонду;  4) складання та надання Замовнику звіту про актуальний стан обладнання складу підмінного фонду;  5) надання пропозицій Замовнику про оптимізацію складу підмінного фонду; |
| **2** | **Обслуговування інфраструктури ІТ** | **Обладнання центрів комутації (ЦК)** *(не стосується обладнання операторів зв'язку)***:** - маршрутизатори; - комутатори; - медіаконвертори; - модеми; - обладнання операторів зв'язку; - міні-АТС; - локальні ДБЖ. **Структуровані кабельні системи (СКС):** - комутаційні шафи; - блоки вентиляторів комутаційних шаф; - патч-панелі; - кросові-панелі; - патч-корди; - PDU/блоки електричних розеток; - кабелі; - розетки та порти СКС робочих місць. **Серверне обладнання:** - файлові сервери; - технологічні сервери; - мережеві накопичувачі. **Серверне програмне забезпечення:** - системне ПЗ (ОС надана Замовником для розгортання); - драйвери ОС;  - прикладне ПЗ YSoft SafeQ централізоване управління друком. **Точки доступу клієнтів до мережі Інтернет:** - WiFi точки доступу; **Система керування чергою:** - реєстраційний термінал; - інформаціний дисплей; **Зовнішнє інформаційне табло:** - світлодіодне табло; | Інциденти ІТ-інфраструктури | Вирішення інцидентів ІТ-інфраструктури | 1) візуальна перевірка, відключення/підключення від/до електромережі, запуску, монтажу, демонтажу, переміщення, розкомутації/комутації, у т.ч. з переміщенням обладнання зі складу підмінного фонду до місця встановлення за завданнями Замовника; 2) заміна на справне обладнання, заміна модулів, блоків живлення зі складу підмінного фонду; 3) розгортання ОС наданої Замовником; 4) за потреби - виконання дрібних кабельних послуг; 5) налагодження/конфігурація Міні-АТС; |
| Сервісний запит | Супроводження планових робіт з ІТ-інфраструктурою | 1) виконнаня робіт по додованню та заміні обладнання комутаційного центру. Перевірка роботи коммутаційного обладнання за завданням Замовника, визначенного у зверненні; 2) супроводження представників оператора зв’язку для виконання підключення каналів передачі даних або локальної телефонії, ремонтних робіт та ТО обладнанням оператора в центрах комутації; 3) виконується у попередньо фіксований проміжок часу, який надається Виконавцю у зверненні Замовником не пізніше ніж за 1 робочий день; |
| ІМАС | Комутація локальної телефонії | 1) у т.ч. виконання дрібних кабельних послуг (обжим коннекторів, відновлення роз'ємного з'єднання в розетках без перекладання кабелів СКС, комутація крос-панелей і т.п.); 2) з відображенням виконаних змін у кросових журналах центрів комутації та наданням інформації про виконані зміни у звіті по виконанню заявки; |
| ІМАС | Комутація комп'ютерної мережі | 1) у т.ч. виконання дрібних кабельних послуг (обжим коннекторів, відновлення роз'ємного з'єднання в розетках без перекладання кабелів СКС, налаштування патч-кордів і т.п.); 2) з відображенням виконаних змін у кросових журналах центрів комутації та наданням інформації про виконані зміни у звіті по виконанню заявки; |
| ІМАС | Підтримка Міні-АТС | 1) налагодження/конфігурація під потреби Замовника; 2) монтаж, демонтаж, переміщення, комутація, заміна модулів, блоків живлення, у т.ч. з переміщенням обладнання з/до складу підмінного фонду; 3) за потреби - виконання дрібних кабельних послуг; |
| ІМАС | Підтримка WiFi точок доступу | 1) встановлення, початкове налаштування, комутація, підключення до електромережі клієнтських WiFi точок доступу до мережі Інтернет у точках обслуговування; 2) встановлення паролів клієнтського доступу; 3) контроль зони покриття; |
| ІМАС | Підтримка серверного обладнання | 1) візуальна перевірка обладнання, монтаж, демонтаж, переміщення, комутація, заміна модулів, блоків живлення, відключення/підключення від/до електромережі у т.ч. з переміщенням обладнання з/до складу підмінного фонду за завданнями Замовника; 2) розгортання ОС наданої Замовником;  3) адміністрування централізованого серверу управління друком YSoft SafeQ. |
| Сервісний запит | ТО серверного обладнання | 1) ТО ІТ обладнання один раз на рік за завданнями Замовника |
| Сервісний запит | ТО активного мережевого обладнання ЦК | 1) ТО раз на рік за завданням Замовника |
| ІМАС | Підтримка активного мережевого обладнання ЦК | 1) монтаж, демонтаж, переміщення, комутація, заміна модулів, блоків живлення, відключення/підключення від/до електромережі у т.ч. з переміщенням обладнання з/до складу підмінного фонду; |

Виконавець надає гарантію якості щодо наданих послуг з ремонту Обладнання Замовника в рамках надання Послуг з абонобслуговування протягом 3 (трьох) календарних місяців з дати прийняття таких послуг.

* 1. Послуги, що не входять до Абонобслуговування:
     1. Послуги з ремонту Обладнання Замовника (Тип Заявки/Звернення – «Інше»):

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Найменування Обладнання** | **Найменування послуги з ремонту Обладнання (Тип Послуги)** |
| 1 | Монітори 17" | Діагностика |
| 2 | Технічне обслуговування |
| 3 | Легкий ремонт |
| 4 | Середній ремонт |
| 5 | Складний ремонт |
| 6 | Ремонт із заміною блоку живлення |
| 7 | Ремонт із заміною лампи підсвічування |
| 8 | Ремонт із заміною системної плати |
| 9 | Ремонт із заміною матриці зображення |
| 10 | Монітори 19" | Діагностика |
| 11 | Технічне обслуговування |
| 12 | Легкий ремонт |
| 13 | Середній ремонт |
| 14 | Складний ремонт |
| 15 | Ремонт із заміною блоку живлення |
| 16 | Ремонт із заміною лампи підсвічування |
| 17 | Ремонт із заміною системної плати |
| 18 | Ремонт із заміною матриці зображення |
| 19 | Монітори 21,5"/ 22" | Діагностика |
| 20 | Технічне обслуговування |
| 21 | Легкий ремонт |
| 22 | Середній ремонт |
| 23 | Складний ремонт |
| 24 | Ремонт із заміною блоку живлення |
| 25 | Ремонт із заміною лампи підсвічування |
| 26 | Ремонт із заміною системної плати |
| 27 | Ремонт із заміною матриці зображення |
| 28 | Системні блоки | Діагностика |
| 29 | Технічне обслуговування |
| 30 | Легкий ремонт |
| 31 | Середній ремонт |
| 32 | Складний ремонт |
| 33 | Ремонт із заміною жорсткого диску |
| 34 | Ремонт із заміною відеокарти |
| 35 | Ремонт із заміною материнської плати |
| 36 | Ремонт із заміною мережевої карти |
| 37 | Ремонт із заміною блоку живлення |
| 38 | Ремонт із заміною оперативної памяті |
| 39 | Ремонт із заміною клавіатури |
| 40 | Ремонт із заміною миші |
| 41 | Ремонт із заміною батарейки BIOS |
| 42 | Ноутбук 13.3" | Діагностика |
| 43 | Технічне обслуговування |
| 44 | Легкий ремонт |
| 45 | Середній ремонт |
| 46 | Складний ремонт |
| 47 | Ремонт із заміною жорсткого диску |
| 48 | Ремонт із заміною відеокарти |
| 49 | Ремонт із заміною материнської плати |
| 50 | Ремонт із заміною мережевої карти |
| 51 | Ремонт із заміною блоку живлення |
| 52 | Ремонт із заміною оперативної памяті |
| 53 | Ремонт із заміною клавіатури |
| 54 | Ремонт із заміною матриці дисплею |
| 55 | Ремонт із заміною батарейки BIOS |
| 56 | Ноутбук 15.4" | Діагностика |
| 57 | Технічне обслуговування |
| 58 | Легкий ремонт |
| 59 | Середній ремонт |
| 60 | Складний ремонт |
| 61 | Ремонт із заміною жорсткого диску |
| 62 | Ремонт із заміною відеокарти |
| 63 | Ремонт із заміною материнської плати |
| 64 | Ремонт із заміною мережевої карти |
| 65 | Ремонт із заміною блоку живлення |
| 66 | Ремонт із заміною оперативної памяті |
| 67 | Ремонт із заміною клавіатури |
| 68 | Ремонт із заміною матриці дисплею |
| 69 | Ремонт із заміною батарейки BIOS |
| 70 | Ноутбук 15.6" | Діагностика |
| 71 | Технічне обслуговування |
| 72 | Легкий ремонт |
| 73 | Середній ремонт |
| 74 | Складний ремонт |
| 75 | Ремонт із заміною жорсткого диску |
| 76 | Ремонт із заміною відеокарти |
| 77 | Ремонт із заміною материнської плати |
| 78 | Ремонт із заміною мережевої карти |
| 79 | Ремонт із заміною блоку живлення |
| 80 | Ремонт із заміною оперативної памяті |
| 81 | Ремонт із заміною клавіатури |
| 82 | Ремонт із заміною матриці дисплею |
| 83 | Ремонт із заміною батарейки BIOS |
| 84 | ДБЖ 500 ВА | Діагностика |
| 85 | Технічне обслуговування |
| 86 | Легкий ремонт |
| 87 | Середній ремонт |
| 88 | Складний ремонт |
| 89 | Ремонт із заміною акумуляторної батареї 12V 7A |
| 90 | Ремонт із заміною акумуляторної батареї 12V 12A |
| 91 | Ремонт із заміною акумуляторної батареї 12V 18\17A |
| 92 | Ремонт із заміною плати керування |
| 93 | ДБЖ 750 ВА | Діагностика |
| 94 | Технічне обслуговування |
| 95 | Легкий ремонт |
| 96 | Середній ремонт |
| 97 | Складний ремонт |
| 98 | Ремонт із заміною акумуляторної батареї 12V 7A |
| 99 | Ремонт із заміною акумуляторної батареї 12V 12A |
| 100 | Ремонт із заміною акумуляторної батареї 12V 18\17A |
| 101 | Ремонт із заміною плати керування |
| 102 | ДБЖ 1500 ВА | Діагностика |
| 103 | Технічне обслуговування |
| 104 | Легкий ремонт |
| 105 | Середній ремонт |
| 106 | Складний ремонт |
| 107 | Ремонт із заміною акумуляторної батареї 12V 7A |
| 108 | Ремонт із заміною акумуляторної батареї 12V 12A |
| 109 | Ремонт із заміною акумуляторної батареї 12V 18\17A |
| 110 | Ремонт із заміною плати керування |
| 111 | ДБЖ 3000 ВА | Діагностика |
| 112 | Технічне обслуговування |
| 113 | Легкий ремонт |
| 114 | Середній ремонт |
| 115 | Складний ремонт |
| 116 | Ремонт із заміною акумуляторної батареї 12V 7A |
| 117 | Ремонт із заміною акумуляторної батареї 12V 12A |
| 118 | Ремонт із заміною акумуляторної батареї 12V 18\17A |
| 119 | Ремонт із заміною плати керування |
| 120 | ДБЖ 6000 ВА | Діагностика |
| 121 | Технічне обслуговування |
| 122 | Легкий ремонт |
| 123 | Середній ремонт |
| 124 | Складний ремонт |
| 125 | Ремонт із заміною акумуляторної батареї 12V 7A |
| 126 | Ремонт із заміною акумуляторної батареї 12V 12A |
| 127 | Ремонт із заміною акумуляторної батареї 12V 18\17A |
| 128 | Ремонт із заміною плати керування |
| 129 | Принтер HP LJ 1005 | Діагностика |
| 130 | Технічне обслуговування |
| 131 | Легкий ремонт |
| 132 | Середній ремонт |
| 133 | Складний ремонт |
| 134 | Ремонт із заміною RC2-1061 ролик протяжки |
| 135 | Ремонт із заміною RC2-1116 датчик |
| 136 | Ремонт із заміною RM1-7893 датчик виходу паперу |
| 137 | Ремонт із заміною RU5-0984 шестерня-муфта приводу печі |
| 138 | Ремонт із заміною вал заряду (коротрон) |
| 139 | Ремонт із заміною термоплівка металізована (ресурсом 35000 стор.) |
| 140 | Ремонт із заміною RL1-1443-000CN ролик захвату паперу |
| 141 | Ремонт із заміною RM1-3980-000CN лоток захвату паперу |
| 142 | Ремонт із заміною RM1-3982-000CN лоток |
| 143 | Ремонт із заміною RM1-4006-000CN гальмівний майданчик |
| 144 | Ремонт із заміною RC2-1183-000000 гумовий вал |
| 145 | Ремонт із заміною RM1-4008-000CN вузел термозакріплення |
| 146 | Ремонт із заміною RC2-1066-000 підшипник валу переносу |
| 147 | Ремонт із заміною RC2-1067-000 підшипник валу переносу |
| 148 | Ремонт із заміною RM1-4234-000CN вал переносу (коротрон) |
| 149 | Ремонт із заміною RM1-4030-000CN блок сканеру (лазер) |
| 150 | Ремонт із заміною RM1-4607-010000 плата форматування |
| 151 | Принтер HP LJ 1010 | Діагностика |
| 152 | Технічне обслуговування |
| 153 | Легкий ремонт |
| 154 | Середній ремонт |
| 155 | Складний ремонт |
| 156 | Ремонт із заміною Q2460-67915 лоток вхідний |
| 157 | Ремонт із заміною RL1-0266-000CN ролик захвату |
| 158 | Ремонт із заміною RM1-0641-000CN вузел захвату паперу |
| 159 | Ремонт із заміною RM1-0644-000000 вал захвату паперу |
| 160 | Ремонт із заміною RM1-0648-000CN гальмівний майданчик |
| 161 | Ремонт із заміною RM1-0659-000 лоток в зборі |
| 162 | Ремонт із заміною RM1-2091-020CN вузел захвату паперу |
| 163 | Ремонт із заміною RC1-2079-000CN підшипник |
| 164 | Ремонт із заміною RC1-2101 флажок датчику виходу паперу |
| 165 | Ремонт із заміною RC1-2135-000 гумовий вал |
| 166 | Ремонт із заміною RM1-0656-040 вузел закріплення |
| 167 | Ремонт із заміною RM1-0660-040CN піч в зборі |
| 168 | Ремонт із заміною термоплівки металізована (ресурс 35 000 стор.) |
| 169 | Ремонт із заміною Q2465-67901 плата форматування |
| 170 | Ремонт із заміною RM1-0624-000 блок сканеру (лазер) |
| 171 | Ремонт із заміною RM1-0658-000CN вал переносу (коротрон) |
| 172 | Ремонт із заміною RM1-0806-000CN плата DC контролеру |
| 173 | Ремонт із заміною RM1-0808-000CN плата блоку живлення в зборі |
| 174 | Принтер HP LJ 1022 | Діагностика |
| 175 | Технічне обслуговування |
| 176 | Легкий ремонт |
| 177 | Середній ремонт |
| 178 | Складний ремонт |
| 179 | Ремонт із заміною RM1-3956-000CN блок сканеру (лазер) |
| 180 | Ремонт із заміною RL1-0266-000CN ролик захвату |
| 181 | Ремонт із заміною RM1-0641-000CN вузел захвату паперу |
| 182 | Ремонт із заміною RM1-0645-000000 муфта ролику захвату |
| 183 | Ремонт із заміною RM1-0648-000CN гальмівний майданчик |
| 184 | Ремонт із заміною RM1-2091-020CN вузел захвату паперу в зборі |
| 185 | Ремонт із заміною RU5-0503-000 шестерня, 166T/87T |
| 186 | Ремонт із заміною RU5-0506-000000 шестерня,35T/18T |
| 187 | Ремонт із заміною RC1-2079-000CN підшипник гумового валу |
| 188 | Ремонт із заміною RC1-2135-000 гумовий вал |
| 189 | Ремонт із заміною RM1-2050-000CN піч в зборі |
| 190 | Ремонт із заміною RU5-0523-000000 Шестерня,37T |
| 191 | Ремонт із заміною термоплівки металізована (ресурс 35 000 стор.) |
| 192 | Ремонт із заміною Q3969-60002 плата форматування |
| 193 | Ремонт із заміною RM1-0658-000CN вал переносу (коротрон) |
| 194 | Ремонт із заміною RM1-3412-000000 плата DC контролеру |
| 195 | Ремонт із заміною RM1-2316-000CN плата живлення |
| 196 | Принтер HP LJ 1320 | Діагностика |
| 197 | Технічне обслуговування |
| 198 | Легкий ремонт |
| 199 | Середній ремонт |
| 200 | Складний ремонт |
| 201 | Ремонт із заміною 5851-3580 вузел захвату в зборі |
| 202 | Ремонт із заміною RM1-1281-070CN вузел в зборі |
| 203 | Ремонт із заміною RM1-1298-000CN гальмівний майданчик |
| 204 | Ремонт із заміною RL1-0540-000CN ролик захвату паперу |
| 205 | Ремонт із заміною RM1-1283-000CN вузел датчику реестрації |
| 206 | Ремонт із заміною RM1-1313-000CN дуплекс в зборі |
| 207 | Ремонт із заміною RU5-0332-000CN Шестерня 19T |
| 208 | Ремонт із заміною RM1-1299-000CN редуктор в зборі |
| 209 | Ремонт із заміною FM2-6704-000 вузел закріплення |
| 210 | Ремонт із заміною RC1-3609-000 підшипник |
| 211 | Ремонт із заміною RC1-3630-000 гумовий вал |
| 212 | Ремонт із заміною RL1-0527-000CN вал виходу паперу |
| 213 | Ремонт із заміною RM1-4250 вузел закріплення |
| 214 | Ремонт із заміною RU5-0331-000CN Шестерня, 29T |
| 215 | Ремонт із заміною термоплівка металізована (ресурс 35 000 стор.) |
| 216 | Ремонт із заміною Q3990-67901  плата форматування |
| 217 | Ремонт із заміною Q3948-60210 скануюча лінійка |
| 218 | Ремонт із заміною RM1-1243-030CN плата DC контролеру |
| 219 | Ремонт із заміною RM1-1262-000CN плата управління |
| 220 | Ремонт із заміною RM1-1470-050CN блок сканеру |
| 221 | Ремонт із заміною RC1-3705-000CN вал переносу (коротрон) |
| 222 | Ремонт із заміною RM1-2567-000CN плата |
| 223 | Ремонт із заміною RM1-1312-000CN панель управління |
| 224 | Принтер HP LJ 2015 | Діагностика |
| 225 | Технічне обслуговування |
| 226 | Легкий ремонт |
| 227 | Середній ремонт |
| 228 | Складний ремонт |
| 229 | Ремонт із заміною RC1-3580-000 стопор |
| 230 | Ремонт із заміною RC1-3622-000 флажок |
| 231 | Ремонт із заміною RC2-0406-000 ричаг |
| 232 | Ремонт із заміною RB2-6304-000CN ролик захвату паперу |
| 233 | Ремонт із заміною RC1-0939-000CN гальмівної накладки |
| 234 | Ремонт із заміною RC1-0950-000CN ролик |
| 235 | Ремонт із заміною RC1-3470-000CN ролик |
| 236 | Ремонт із заміною RC1-3471-000CN вісь приводу |
| 237 | Ремонт із заміною RC1-3472-000CN флажок датчику |
| 238 | Ремонт із заміною RC1-3665-000CN підшипник валу |
| 239 | Ремонт із заміною RC2-0386-000CN тримач ролику захвату |
| 240 | Ремонт із заміною RC2-0415-000 флажок датчику ручної подачі |
| 241 | Ремонт із заміною RC2-0421-000 шарнір (лівий) |
| 242 | Ремонт із заміною RC2-0422-000 шарнір (правий) |
| 243 | Ремонт із заміною RL1-0540-000CN ролик захвату паперу |
| 244 | Ремонт із заміною RL1-1525-000CN ролик захвату |
| 245 | Ремонт із заміною RM1-1283-000CN вузел датчику |
| 246 | Ремонт із заміною RM1-1301-000CN муфта вузла захвату |
| 247 | Ремонт із заміною RM1-4244-000CN вузел реєстрації |
| 248 | Ремонт із заміною RM1-4245-000CN датчик |
| 249 | Ремонт із заміною RM1-4255-000CN привід дуплексу |
| 250 | Ремонт із заміною RM1-4258-000CN дуплекс |
| 251 | Ремонт із заміною RM1-4275-000CN муфта вузла захвату |
| 252 | Ремонт із заміною RU5-0332-000CN Шестерня 19 T |
| 253 | Ремонт із заміною RU5-0928-000 Шестерня 26T |
| 254 | Ремонт із заміною RU5-0929-000 Шестерня 14T |
| 255 | Ремонт із заміною RK2-1567-000CN двигун |
| 256 | Ремонт із заміною RC1-3609-000 підшипник гумового валу правуй |
| 257 | Ремонт із заміною RC1-3610-000 підшипник гумового валу лівий |
| 258 | Ремонт із заміною RC1-3613-000000 флажок датчику |
| 259 | Ремонт із заміною RC1-3615-000000 підшипник |
| 260 | Ремонт із заміною RC1-3612-000 гумовий вал |
| 261 | Ремонт із заміною RM1-4248-000CN піч в зборі |
| 262 | Ремонт із заміною термоплівка металізована (ресурс 35 000 стор.) |
| 263 | Ремонт із заміною Q7805-69003N плата форматування |
| 264 | Ремонт із заміною RK2-0420-000CN соленоід приводу дуплексу |
| 265 | Ремонт із заміною RK2-1589-000 вентилятор |
| 266 | Ремонт із заміною RM1-1262-000CN плата управління двигуном дуплексу |
| 267 | Ремонт із заміною RM1-4262-000CN блок сканеру |
| 268 | Ремонт із заміною RM1-4274-000CN плата DC контролеру |
| 269 | Ремонт із заміною RM1-4279-000CN вал переносу (коротрон) |
| 270 | Принтер HP LJ 2300 | Діагностика |
| 271 | Технічне обслуговування |
| 272 | Легкий ремонт |
| 273 | Середній ремонт |
| 274 | Складний ремонт |
| 275 | Ремонт із заміною RB2-2843-000CN пружина |
| 276 | Ремонт із заміною RB2-2891-000CN ролик захвату паперу |
| 277 | Ремонт із заміною RB2-2892-000CN ролик |
| 278 | Ремонт із заміною RB2-2895-000CN підшипник валу захвату правий |
| 279 | Ремонт із заміною RB2-2896-000CN підшипник валу захвату лівий |
| 280 | Ремонт із заміною RB2-6304-000CN ролик захвату паперу |
| 281 | Ремонт із заміною RB3-0905-000CN флажок датчику |
| 282 | Ремонт із заміною RC1-0918-000CN ремень подачі |
| 283 | Ремонт із заміною RC1-0933-000CN шків ременя |
| 284 | Ремонт із заміною RC1-0945-000CN ролик захвату з ручної подачі |
| 285 | Ремонт із заміною RM1-0345-000CN гальмівний майданчик |
| 286 | Ремонт із заміною RU5-0168-000CN Шестерня 15T |
| 287 | Ремонт із заміною RH7-1588-000CN двигун |
| 288 | Ремонт із заміною RM1-0334-000CN редуктор без двигуна |
| 289 | Ремонт із заміною RA0-1094-000 підшипник |
| 290 | Ремонт із заміною RB1-7246-000000 підшипник |
| 291 | Ремонт із заміною RB2-6351-000CN флажок датчика |
| 292 | Ремонт із заміною RC1-0988-000CN підшипник |
| 293 | Ремонт із заміною RC1-0991-020CN гумовий вал |
| 294 | Ремонт із заміною RM1-0355-000CN піч в зборі |
| 295 | Ремонт із заміною термоплівка металізована (ресурс 35 000) |
| 296 | Ремонт із заміною Q1395-60002 плата форматування |
| 297 | Ремонт із заміною RM1-0313-000CN блок сканеру (лазер) |
| 298 | Ремонт із заміною RG1-4329-000CN плата живлення |
| 299 | Ремонт із заміною RM1-0338-000CN вал переносу (коротрон) |
| 300 | Ремонт із заміною U6180-60002 ремкомплект |
| 301 | Принтер HP LJ 4200 | Діагностика |
| 302 | Технічне обслуговування |
| 303 | Легкий ремонт |
| 304 | Середній ремонт |
| 305 | Складний ремонт |
| 306 | Ремонт із заміною RH7-1603-000CN двигун |
| 307 | Ремонт із заміною RC1-0264-000CN підшипник |
| 308 | Ремонт із заміною RC1-0335-000CN ролик |
| 309 | Ремонт із заміною RC1-1923-000CN пружина |
| 310 | Ремонт із заміною RH7-5355-000CN соленоід |
| 311 | Ремонт із заміною RL1-0007-000CN гальмівний майданчик |
| 312 | Ремонт із заміною RL1-0013-000CN блок шестерен |
| 313 | Ремонт із заміною RL1-0019-000CN ролик захвату |
| 314 | Ремонт із заміною RL1-0264-000CN шестерня |
| 315 | Ремонт із заміною RU5-0050-000CN шестерня 30T |
| 316 | Ремонт із заміною RU5-0086-000CN шестерня 32T |
| 317 | Ремонт із заміною RU5-0088-000CN шестерня 18T |
| 318 | Ремонт із заміною RC1-0070-000CN гумовий вал |
| 319 | Ремонт із заміною RM1-0016-000CN термоелемент |
| 320 | Ремонт із заміною C9652-69001 плата форматування |
| 321 | Ремонт із заміною J7934-69011 принт-сервер |
| 322 | Ремонт із заміною RM1-0020-130CN плата живлення |
| 323 | Ремонт із заміною RM1-0045-000CN блок сканеру (лазер) |
| 324 | Ремонт із заміною RC1-0044-000CN вал переносу (коротрон) |
| 325 | Ремонт із заміною Q2430-67905 ремкомплект |
| 326 | Принтер Canon LBP2900 | Діагностика |
| 327 | Технічне обслуговування |
| 328 | Легкий ремонт |
| 329 | Середній ремонт |
| 330 | Складний ремонт |
| 331 | Ремонт із заміною RL1-0266-000CN ролик захвату |
| 332 | Ремонт із заміною RM1-0641-000CN вузел захвату паперу |
| 333 | Ремонт із заміною RM1-0644-000000 вал захвату паперу |
| 334 | Ремонт із заміною RM1-0645-000000 муфта ролику захвату |
| 335 | Ремонт із заміною RM1-0648-000CN гальмівний майданчик |
| 336 | Ремонт із заміною RM1-2091-020CN вузел захвату |
| 337 | Ремонт із заміною RK2-0107-000000 головний двигун |
| 338 | Ремонт із заміною RC1-2079-000CN підшипник |
| 339 | Ремонт із заміною RC1-2135-000 гумовий вал |
| 340 | Ремонт із заміною RC1-2139-000 шестерня |
| 341 | Ремонт із заміною RM1-0656-040 вузел закріплення |
| 342 | Ремонт із заміною RM1-2087-000CN піч в зборі |
| 343 | Ремонт із заміною RU5-0185-000000 Шестерня |
| 344 | Ремонт із заміною RU5-0186-000000 Шестерня 14T |
| 345 | Ремонт із заміною термоплівка металізована |
| 346 | Ремонт із заміною RM1-0171-000 блок сканеру (лазер) |
| 347 | Ремонт із заміною RM1-0658-000CN вал переносу (коротрон) |
| 348 | Ремонт із заміною RM1-0806-000CN плата DC контролеру |
| 349 | Ремонт із заміною RM1-2316-000CN плата живлення |
| 350 | Ремонт із заміною RM1-3126-000 плата форматування |
| 351 | Принтер Xerox Phaser 3250 | Діагностика |
| 352 | Технічне обслуговування |
| 353 | Легкий ремонт |
| 354 | Середній ремонт |
| 355 | Складний ремонт |
| 356 | Ремонт із заміною 022N02355 вал подачі |
| 357 | Ремонт із заміною 121N01168 соленоід ролику захвату |
| 358 | Ремонт із заміною 121N01169 муфта валу реєстрації |
| 359 | Ремонт із заміною 019N00957 гальмівний майданчик |
| 360 | Ремонт із заміною 130N01540 ролик захвату в зборі |
| 361 | Ремонт із заміною 007N01601 редуктор в зборі |
| 362 | Ремонт із заміною 022N02354 вал переносу (коротрон) |
| 363 | Ремонт із заміною 032N00491 вузел направляючий |
| 364 | Ремонт із заміною 122N00270 лампа нагріву |
| 365 | Ремонт із заміною 126N00349 вузел термозакріплення |
| 366 | Ремонт із заміною 022N02356 вал нагріву (тефлоновий) |
| 367 | Ремонт із заміною 022N02357 вал прижимний (гумовий) |
| 368 | Ремонт із заміною 022N02358 вал прижимний (гумовий, додатковий) |
| 369 | Ремонт із заміною 126N00296 вузел термозакріплення |
| 370 | Ремонт із заміною 105N02147 блок живлення |
| 371 | Ремонт із заміною 105N02140 плата низковольтного живлення |
| 372 | Ремонт із заміною 122N00279 блок лазеру |
| 373 | Ремонт із заміною 140N63323 головна плата (форматер) |
| 374 | БФП HP LJ 1522 | Діагностика |
| 375 | Технічне обслуговування |
| 376 | Легкий ремонт |
| 377 | Середній ремонт |
| 378 | Складний ремонт |
| 379 | Ремонт із заміною RU5-0175-000000 шестерня |
| 380 | Ремонт із заміною RC2-1183-000000 гумовий вал |
| 381 | Ремонт із заміною RC2-1471-000 підшипник гумового валу |
| 382 | Ремонт із заміною RM1-4729-020CN піч в зборі |
| 383 | Ремонт із заміною RU6-0018 шестерня 23T/56T |
| 384 | Ремонт із заміною RU6-0020 шестерня 26T |
| 385 | Ремонт із заміною термоплівка металізована |
| 386 | Ремонт із заміною RM1-8073 вузел закріплення |
| 387 | Ремонт із заміною CC431-60117 скануюча лінійка в зборі |
| 388 | Ремонт із заміною CB534-67903 сканер |
| 389 | Ремонт із заміною CC396-60001 плата форматування |
| 390 | Ремонт із заміною CC369-60001 плата факсу |
| 391 | Ремонт із заміною Q6456-60101 шлейф |
| 392 | Ремонт із заміною RM1-4234-000CN вал переносу (коротрон) |
| 393 | БФП HP LJ 1536 | Діагностика |
| 394 | Технічне обслуговування |
| 395 | Легкий ремонт |
| 396 | Середній ремонт |
| 397 | Складний ремонт |
| 398 | Ремонт із заміною CC334-60030 двигун редуктора сканеру |
| 399 | Ремонт із заміною RK2-3448 вентилятор в зборі |
| 400 | Ремонт із заміною RM1-7083 плата живлення печі |
| 401 | Ремонт із заміною RM1-7440-000000 датчик виходу |
| 402 | Ремонт із заміною RM1-7547-1 термоелемент |
| 403 | Ремонт із заміною RM1-7625 головний двигун |
| 404 | Ремонт із заміною RM1-7631-000CN датчик |
| 405 | Ремонт із заміною RM1-7739-000CN шлейф |
| 406 | Ремонт із заміною RU6-0013 шестерня приводу |
| 407 | Ремонт із заміною RU6-0024 муфта ролику захвату |
| 408 | Ремонт із заміною RM1-4425-000CN ролик подачі |
| 409 | Ремонт із заміною RM1-4443-000CN редуктор |
| 410 | Ремонт із заміною RM1-7544-000 двигун |
| 411 | Ремонт із заміною RC2-1471-000 підшипник гумового валу |
| 412 | Ремонт із заміною RC2-9208-000000 гумовий вал |
| 413 | Ремонт із заміною RM1-4431-000CN піч в зборі |
| 414 | Ремонт із заміною термоплівка металізована |
| 415 | Ремонт із заміною CE538-40028 cкануюча лінійка |
| 416 | Ремонт із заміною CE544-60001 плата форматування |
| 417 | Ремонт із заміною RM1-4234-000CN вал переносу (коротрон) |
| 418 | Ремонт із заміною RM1-4445-000CN вал переносу |
| 419 | Ремонт із заміною RM1-7560 блок сканеру (лазер) |
| 420 | Ремонт із заміною RM1-7630-000 плата DC контролеру |
| 421 | БФП HP 2727 MFP | Діагностика |
| 422 | Технічне обслуговування |
| 423 | Легкий ремонт |
| 424 | Середній ремонт |
| 425 | Складний ремонт |
| 426 | Ремонт із заміною C7309-60009 гальмівний майданчик |
| 427 | Ремонт із заміною Q3948-67902 флажок наявності паперу |
| 428 | Ремонт із заміною RK2-1587-000CN соленоід вузла захвату |
| 429 | Ремонт із заміною RM1-4250 вузел закріплення |
| 430 | Ремонт із заміною RU5-0307-000 шестерня 27T |
| 431 | Ремонт із заміною RU5-0330-000000 шестерня 17T |
| 432 | Ремонт із заміною RU5-0331-000CN шестерня 29T |
| 433 | Ремонт із заміною термоплівка металізована |
| 434 | Ремонт із заміною CC431-60117 скануюча лінійка |
| 435 | Ремонт із заміною RK2-0420-000CN соленоід приводу дуплексу |
| 436 | Ремонт із заміною RK2-1589-000 вентилятор |
| 437 | Ремонт із заміною RK2-2082-000CN вентилятор |
| 438 | Ремонт із заміною RM1-1262-000CN плата управління |
| 439 | Ремонт із заміною RM1-4262-000CN блок сканеру (лазер) |
| 440 | БФП HP LJ 3052 | Діагностика |
| 441 | Технічне обслуговування |
| 442 | Легкий ремонт |
| 443 | Середній ремонт |
| 444 | Складний ремонт |
| 445 | Ремонт із заміною RU5-0175-000000 шестерня |
| 446 | Ремонт із заміною RC1-2079-000CN підшипник |
| 447 | Ремонт із заміною RC1-5573 гумовий (прижимний) вал |
| 448 | Ремонт із заміною RU5-0523-000000 Шестерня 37T |
| 449 | Ремонт із заміною термоплівка металізована |
| 450 | Ремонт із заміною Q7529-60002 плата форматування |
| 451 | Ремонт із заміною RM1-2033-030CN блок сканеру (лазер) |
| 452 | Ремонт із заміною RM1-2062-000CN вал переносу (коротрон) |
| 453 | Ремонт із заміною RM1-3403-000CN плата живлення |
| 454 | БФП HP LJ 3390 | Діагностика |
| 455 | Технічне обслуговування |
| 456 | Легкий ремонт |
| 457 | Середній ремонт |
| 458 | Складний ремонт |
| 459 | Ремонт із заміною термоплівка металізована |
| 460 | Ремонт із заміною RK2-0419-000CN головний двигун |
| 461 | Ремонт із заміною RM1-1299-000CN редуктор в зборі |
| 462 | Ремонт із заміною RM1-2326-000CN піч в зборі |
| 463 | Ремонт із заміною RC1-3607-000 направляюча печі |
| 464 | Ремонт із заміною RC1-3609 підшипники (комплект) |
| 465 | Ремонт із заміною RC1-3630-000 гумовий вал |
| 466 | Ремонт із заміною RL1-0527-000CN вал виходу |
| 467 | Ремонт із заміною RK2-0424-000CN соленоід з вузла захвату |
| 468 | Ремонт із заміною RK2-0428-000CN вентилятор |
| 469 | БФП Canon LBP3300 | Діагностика |
| 470 | Технічне обслуговування |
| 471 | Легкий ремонт |
| 472 | Середній ремонт |
| 473 | Складний ремонт |
| 474 | Ремонт із заміною RM1-4250 вузел закріплення |
| 475 | Ремонт із заміною RU5-0330-000000 шестерня 17T |
| 476 | Ремонт із заміною RU5-0331-000CN шестерня 29T |
| 477 | Ремонт із заміною термоплівка металізована |
| 478 | Ремонт із заміною RK2-0420-000CN соленоід |
| 479 | Ремонт із заміною RM1-1470-050CN блок сканеру (лазер) |
| 480 | Ремонт із заміною RC1-3705-000CN вал переносу (коротрон) |
| 481 | БФП Xerox WC 3220 | Діагностика |
| 482 | Технічне обслуговування |
| 483 | Легкий ремонт |
| 484 | Середній ремонт |
| 485 | Складний ремонт |
| 486 | Ремонт із заміною 019N00908 накладка |
| 487 | Ремонт із заміною 019N00928 майданчик відділення |
| 488 | Ремонт із заміною 022N02355 вал подачі |
| 489 | Ремонт із заміною 022N02407 вузел автоподатчику |
| 490 | Ремонт із заміною 022N02409 вал виходу паперу |
| 491 | Ремонт із заміною 022N02410 дуплекс в зборі |
| 492 | Ремонт із заміною 130N01500 вузел захвату/подачі з ADF |
| 493 | Ремонт із заміною 130N01601 датчик подачі |
| 494 | Ремонт із заміною 019N00957 майданчик відділеня |
| 495 | Ремонт із заміною 022N02406 автоподатчик в зборі з шарнірами |
| 496 | Ремонт із заміною 050N00542 касета (лоток) |
| 497 | Ремонт із заміною 130N01540 ролик захвату |
| 498 | Ремонт із заміною 007N01601 редуктор в зборі |
| 499 | Ремонт із заміною 090N00168 сканер в зборі |
| 500 | Ремонт із заміною 130N01570 лампа сканеру (діодна лінійка) |
| 501 | Ремонт із заміною 022N02354 вал переносу |
| 502 | Ремонт із заміною 126N00347 вузел термозакріплення в зборі |
| 503 | Ремонт із заміною 022N02356 тефлоновий вал |
| 504 | Ремонт із заміною 105N02147 блок живлення |
| 505 | Ремонт із заміною 105N02140 плата живлення |
| 506 | Ремонт із заміною 122N00310 блок лазеру |
| 507 | Ремонт із заміною 140N63399 головна плата (форматер) |
| 508 | Ремонт із заміною 140N63400 головна плата (форматер) |
| 509 | Ремонт із заміною 127N07619 двигун |
| 510 | Ремонт із заміною 003N01051 шарнир кришки столу |
| 511 | Матричний принтер Epson LX 300 | Діагностика |
| 512 | Технічне обслуговування |
| 513 | Легкий ремонт |
| 514 | Середній ремонт |
| 515 | Складний ремонт |
| 516 | Ремонт із заміною 1011120 гальмівний майданчик |
| 517 | Ремонт із заміною 1018183 направляюча |
| 518 | Ремонт із заміною 1018189 рамка |
| 519 | Ремонт із заміною 1018190 шестерня 17Т |
| 520 | Ремонт із заміною 1018191 дріт заземлення плати |
| 521 | Ремонт із заміною 1018192 пластина |
| 522 | Ремонт із заміною 1018193 дампер |
| 523 | Ремонт із заміною 1018199 верхня частина корпусу |
| 524 | Ремонт із заміною 1018200 панель |
| 525 | Ремонт із заміною 1008990 ролик |
| 526 | Ремонт із заміною 1024594 кнопка-ручка |
| 527 | Ремонт із заміною 1012841 підшипник |
| 528 | Ремонт із заміною 1073494 тримач валу |
| 529 | Ремонт із заміною 1073499 пружина |
| 530 | Ремонт із заміною 1073501 шайба |
| 531 | Ремонт із заміною 1073503 вал гумовий |
| 532 | Ремонт із заміною 1073535 шестерня вузла подачі |
| 533 | Ремонт із заміною 1073731 шків ременя |
| 534 | Ремонт із заміною 1073733 фланець шківу ременя |
| 535 | Ремонт із заміною 1074292 маска |
| 536 | Ремонт із заміною F042010 друкуюча голівка |
| 537 | Ремонт із заміною 1018174 направляюча паперу |
| 538 | Ремонт із заміною 1018175 направляючий ролик |
| 539 | Ремонт із заміною 1019481 пластина датчику |
| 540 | Ремонт із заміною 2012918 головна плата |
| 541 | Ремонт із заміною 2056545 плата живлення |
| 542 | Матричний принтер Epson LX-350 | Діагностика |
| 543 | Технічне обслуговування |
| 544 | Легкий ремонт |
| 545 | Середній ремонт |
| 546 | Складний ремонт |
| 547 | Ремонт із заміною 1050422 ремень |
| 548 | Ремонт із заміною 1050423 пружина |
| 549 | Ремонт із заміною 1050425 пружина |
| 550 | Ремонт із заміною 1052555 майданчик |
| 551 | Ремонт із заміною 1054395 тримач паперу |
| 552 | Ремонт із заміною 1054469 пластина |
| 553 | Ремонт із заміною 1076260 поєднувач |
| 554 | Ремонт із заміною 1436557 направляюча |
| 555 | Ремонт із заміною 1529633 ручка прокрутки валу подачі |
| 556 | Ремонт із заміною 1103835 шестерня |
| 557 | Ремонт із заміною 1103836 шестерня |
| 558 | Ремонт із заміною 1574516 маска |
| 559 | Ремонт із заміною 1646311 каретка |
| 560 | Ремонт із заміною F109000 друкуюча голівка |
| 561 | Ремонт із заміною 2140285 плата панелі управління |
| 562 | Ремонт із заміною 2148461 блок живлення |
| 563 | Ремонт із заміною 2158168 головна плата |
| 564 | Матричний принтер Epson FX 890 | Діагностика |
| 565 | Технічне обслуговування |
| 566 | Легкий ремонт |
| 567 | Середній ремонт |
| 568 | Складний ремонт |
| 569 | Ремонт із заміною 1080933 пружина |
| 570 | Ремонт із заміною 1234468 гумовий вал |
| 571 | Ремонт із заміною 1235581 шестерня 15Т |
| 572 | Ремонт із заміною 1235585 флажок |
| 573 | Ремонт із заміною 1250538 ножка |
| 574 | Ремонт із заміною 1254449 вал каретки |
| 575 | Ремонт із заміною 1259448 тримач маски |
| 576 | Ремонт із заміною 1408788 трактор в зборі |
| 577 | Ремонт із заміною 1517233 направляюча паперу |
| 578 | Ремонт із заміною 2004004 датчик |
| 579 | Ремонт із заміною 2012708 діод |
| 580 | Ремонт із заміною 1014600 направляюча |
| 581 | Ремонт із заміною 1005727 датчик |
| 582 | Ремонт із заміною 1596132 плата живлення |
| 583 | Ремонт із заміною 2101239 вентилятор |
| 584 | Ремонт із заміною 2108636 двигун подачі паперу |
| 585 | Ремонт із заміною 2143004 головна плата |
| 586 | Ремонт із заміною 1598047 панель управління |
| 587 | Матричний принтер OKI ML-3310 | Діагностика |
| 588 | Технічне обслуговування |
| 589 | Легкий ремонт |
| 590 | Середній ремонт |
| 591 | Складний ремонт |
| 592 | Ремонт із заміною 9002366 автоподатчик листів |
| 593 | Ремонт із заміною 4YA4023-3301G001 друкуюча голівка |
| 594 | Ремонт із заміною 09002351 інтерфейсна карта |
| 595 | Матричний принтер ОКі Microline MX1100 | Діагностика |
| 596 | Технічне обслуговування |
| 597 | Легкий ремонт |
| 598 | Середній ремонт |
| 599 | Складний ремонт |
| 600 | Послуги з ремонту із заміною гумового валу |
| 601 | Послуги з ремонту із заміною вузла подачі паперу |
| 602 | Послуги з ремонту із заміною сепараторного майданчика |
| 603 | Послуги з ремонту із заміною ролику подачі паперу |
| 604 | Послуги з ремонту із заміною датчику виходу паперу |
| 605 | Послуги з ремонту із заміною плати керування |
| 606 | Послуги з ремонту із заміною 163047-901 плата живлення |
| 607 | Послуги з ремонту із заміною редуктору |
| 608 | Послуги з ремонту із заміною головного приводу (двигун) |
| 609 | Послуги з ремонту із заміною друкуючої головки |
| 610 | Послуги з ремонту із заміною тракту подачі паперу |
| 611 | Ремонт із заміною 179061-901 трактор протяжки паперу |
| 612 | Ремонт із заміною 175409-901 втулка |
| 613 | Ремонт із заміною 157450-901 плата |
| 614 | Матричний принтер ОКі Microline MX1150 | Діагностика |
| 615 | Технічне обслуговування |
| 616 | Легкий ремонт |
| 617 | Середній ремонт |
| 618 | Складний ремонт |
| 619 | Послуги з ремонту із заміною гумового валу |
| 620 | Послуги з ремонту із заміною вузла подачі паперу |
| 621 | Послуги з ремонту із заміною сепараторного майданчика |
| 622 | Послуги з ремонту із заміною ролику подачі паперу |
| 623 | Послуги з ремонту із заміною датчику виходу паперу |
| 624 | Послуги з ремонту із заміною плати керування |
| 625 | Послуги з ремонту із заміною 163047-901 плата живлення |
| 626 | Послуги з ремонту із заміною редуктору |
| 627 | Послуги з ремонту із заміною головного приводу (двигун) |
| 628 | Послуги з ремонту із заміною друкуючої головки |
| 629 | Послуги з ремонту із заміною тракту подачі паперу |
| 630 | Матричний принтер Epson DFX-9000 | Діагностика |
| 631 | Технічне обслуговування |
| 632 | Легкий ремонт |
| 633 | Середній ремонт |
| 634 | Складний ремонт |
| 635 | Ремонт із заміною 1408114 ремень |
| 636 | Ремонт із заміною 1408115 лінійка |
| 637 | Ремонт із заміною 1410868 вузел перемотки |
| 638 | Ремонт із заміною 1410871 блок |
| 639 | Ремонт із заміною 1410872 блок валіку |
| 640 | Ремонт із заміною 1410878 блок валіку |
| 641 | Ремонт із заміною 1410880 тримач |
| 642 | Ремонт із заміною 1410881 тримач |
| 643 | Ремонт із заміною 1413998 маска |
| 644 | Ремонт із заміною 1422620 генератор вібрації |
| 645 | Ремонт із заміною 1422621 генератор вібрації |
| 646 | Ремонт із заміною 1422622 генератор вібрації |
| 647 | Ремонт із заміною 1426030 кулачок |
| 648 | Ремонт із заміною 1426031 підшипник |
| 649 | Ремонт із заміною 1426032 шестерня |
| 650 | Ремонт із заміною 1426036 підшипник правий |
| 651 | Ремонт із заміною 1410869 блок каретки |
| 652 | Ремонт із заміною 1487578 трактор передній лівий |
| 653 | Ремонт із заміною 1487579 трактор передній правий |
| 654 | Ремонт із заміною 1487580 трактор задній лівий |
| 655 | Ремонт із заміною 1487581 трактор задній правий |
| 656 | Ремонт із заміною 1580324 направляюча |
| 657 | Ремонт із заміною 2103158 датчик |
| 658 | Ремонт із заміною 2104304 вузел переключення |
| 659 | Ремонт із заміною 2104305 вузел входу |
| 660 | Ремонт із заміною 2104306 шлейф |
| 661 | Ремонт із заміною 2104307 вузел перемикача |
| 662 | Ремонт із заміною 2104308 вузел перемикача |
| 663 | Ремонт із заміною 2103160 шлейф |
| 664 | Ремонт із заміною F106000 друкуюча голівка (набір) |
| 665 | Ремонт із заміною 1408118 датчик |
| 666 | Ремонт із заміною 2120110 плата живлення |
| 667 | Ремонт із заміною 2103154 двигун |
| 668 | Ремонт із заміною 2103155 двигун |
| 669 | Ремонт із заміною 2103156 двигун |
| 670 | Ремонт із заміною 2104300 вузел датчику |
| 671 | Ремонт із заміною 2104303 шлейф |
| 672 | Ремонт із заміною 2112557 двигун |
| 673 | Ремонт із заміною 2143855 головна плата |
| 674 | Ремонт із заміною 2103153 панель управління |

Виконавець надає гарантію якості щодо наданих Послуг з ремонту Обладнання Замовника протягом 3 (трьох) календарних місяців з дати прийняття таких послуг.

* + 1. Послуги з технічного супроводження заходів та проектів:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Послуга** | **Об'єкт ІТ-інфрастурктури, щодо якого надаються Послуги** | **Тип Звернення/Заявки** | **Тип Послуги** | **Опис Послуг** |
| **1** | **Технічне супроводження заходів та проектів** | **Проектні роботи /обстеження:** - будівлі, приміщення точок обслуговування (у т.ч. тих, що розглядаються для розміщення нових точок обслуговування); - структуровані кабельні системи (СКС); - інфраструктура ІТ діючих точок обслуговування; **Компоненти інформаційних технологій точок обслуговування:** - обладнання робочих місць користувачів; - програмне забезпечення робочих місць користувачів; - обладнання робочих місць загального користування; - обладнання центрів комутації; - серверне обладнання; - серверне програмне забезпечення; - банкомати; - WiFi точки доступа; | Інше | Обстеження обладнання та ПЗ | 1) надання кваліфікованого трудового ресурсу на певний проміжок часу для виконання завдань; 2) обстеження обладнання та ПЗ, а саме перевірка і документальне підтвердження наявності та стану обладнання та ПЗ Замовника, після укладання Договору та один раз на рік за завданням Замовника;  3) підготовка та надання Замовнику переліку обладнання та ПЗ Замовника із зазначенням кількості та стану виявлених предметів; 4) формування переліку обладнання Замовника для списання. |
| Інше | Обстеження ІТ-інфраструктури | 1) надання кваліфікованого трудового ресурсу на певний проміжок часу для виконання завдань; 2) здійснення обстеження ІТ-інфраструктури, СКС та/або системи кабельних вводів нового/діючого обєкту Замовника; 3) надання Замовнику звіту з результатами обстеження та фотозвіту; |
| Інше | Технічний нагляд з монтажу СКС | 1) надання кваліфікованого трудового ресурсу на певний проміжок часу для виконання завдань; 2) здійснення безпосередньо на об’єкті технічного нагляду під час виконання підрядними організаціями робіт з монтажу СКС; 3) оперативна взаємодія з підрядником з монтажу СКС та підрядником із загально-будівельних робіт; 4) оперативне інформування Замовника про хід виконання робіт, про проблеми, що виникають; 5) надання Замовнику пропозицій про усунення виявлених недоліків; |
| Інше | Перевірка СКС | 1) надання кваліфікованого трудового ресурсу на певний проміжок часу для виконання завдань; 2) здійснення перевірки безпосередньо на об’єкті об’ємів виконаних робіт підрядними організаціями з монтажу СКС, поставлених матеріалів і обладнання на відповідність технічному завданню; 3) надання Замовнику звіту з результатами перевірки та фотозвіту; |
| Інше | Супроводження відкриття нової точки обслуговування | 1) супроводження проекту, узгодження плану та специфікації обладнання із Замовником;  2) перевірка на місці готовності нової точки обслуговування до розгортання ІТ інфраструктури, здійснення комунікацій з цього приводу з Замовником; 3) поставка (транспортування) обладнання згідно із специфікацією Замовника зі складу підмінного фонду або іншого, визначеного Замовником, місця до нової точки обслуговування; 4) розпакування та встановлення обладнання на робочі місця згідно з планом розташування робочих місць користувачів, а також розпакування та встановлення активного мережевого обладнання у центр коммутації; 5) підключення до електричної мережі, комутація активного мережевого обладнання, координація дій з представниками операторів зв'язку та передача управління до відділу телекомунікацій Замовника; 6) підключення обладнання робочих місць користувачів, встановлення ОС, початкове налаштування, комутація обладнання в локальну комп'ютерну мережу (ЛОМ), підключення обладнання до електромережі і передача управління до підрозділу віддаленої підтримки користувачів Замовника; 7) комутація обладнання робочих місць загального користування в ЛОМ і передача управління до підрозділу віддаленої підтримки користувачів Замовника; 8) за потреби - виконання дрібних кабельних послуг; 9) комутація локальної телефонії, налагодження Міні-АТС; 10) встановлення та початкове налаштування POS-терміналів точки обслуговування; 11) комутація порту СКС банкомату у центрі комутації; 12) перевірка ІТ-інфраструктури нової точки обслуговування на відповідність вимогам Замовника; 13) надання Замовнику звіту про виконані заходи та їх результат; |
| Інше | Супроводження ліквідації діючої точки обслуговування | 1) планування проекту, узгодження плану та специфікації обладнання для демонтажу із Замовником; 2) перевірка на місці готовності точки обслуговування до демонтажу обладнання, комунікації з Замовником; 3) відключення обладнання робочих місць та активного мережевого обладнання від електромережі, розкомутація локальної обчислювальної мережі, демонтаж обладнання та компонентів СКС; 4) упаковування обладнання в транспортну тару; 5) переміщення обладнання до складу підмінного фонду ОД або іншого, визначеного Замовником місця; 6) формування та передача Замовнику специфікації демонтованого та переміщеного обладнання; 7) надання Замовнику звіту про виконані заходи та їх результат; |
| Інше | Надання послуг у неробочий час | 1) надання кваліфікованого трудового ресурсу на певний проміжок часу для виконання завдань Замовника у неробочий час; |
| Інше | Надання послуг у робочий час | 1) надання кваліфікованого трудового ресурсу на певний проміжок часу для виконання завдань Замовника у робочий час; |

1. **ПОРЯДОК ВЗАЄМОДІЇ**
   1. Замовник використовує автоматизовану систему для реєстрації та обробки Заявок/Звернень. Виконавець зобов’язаний за свій рахунок виконати процес інтеграції його Сервісдеску з автоматизованою системою для реєстрації та обробки Заявок/Звернень Замовника.
   2. Виконавець призначає необхідну кількість Сервіс-Інженерів для організації процесу надання Послуг Замовнику.
   3. Виконавець забезпечує постіне перебування своїх Сервіс-інженерів для виконання звернень/заявок протягом робочого часу на зазначених нижче майданчиках ГО Замовника:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Адреса точки обслуговування** | **Кількість Сервіс-інженерів** |
| 1 | Київ, вул.Б.Хмельницького 16-22 | 2 |
| 2 | Київ, вул.В.Васильківська, 39 | 1 |

* 1. Засоби відправки повідомлень (в т.ч. Звернень/Заявок) між Виконавцем і Замовником:
     1. в автоматичному режимі між Сервісдеском Виконавця та автоматизованою системою для реєстрації та обробки Заявок/Звернень Замовника;
     2. засобами електронної пошти між електронними адресами Сторін: від Замовника \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\*\*\*\*, від Виконанвця \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\*\*\*\*.
     3. Замовник має право у випадку тимчасової технічної неможливості відправки повідомлень в автоматичному режимі та/або електронною поштою відправляти повідомлення Виконанцю засобами телефонного зв’язку з подальшим обов’язковим підтвердженням повідомлення електронною поштою.
  2. Вимоги до Звернення:

Звернення повинно бути класифіковано Замовником за параметрами Об'єкт ІТ-інфрастурктури; Тип Звернення/Заявки; Тип Послуги; Пріоритет.

Черговість виконання Заявок однакового пріоритету для однієї точки обслуговування за одним типом Звернення:

1 черга - Інциденти ІТ-інфраструктури;

2 черга - Інциденти РМ VIP

3 черга - Інциденти РМ ГО/Інциденти РМ регіональна мережа;

4 черга - ІМАС;

5 черга - Сервісний запит;

6 черга - Інше.

* 1. Порядок взаємодії Виконавця і Замовника:
     1. Процедура взаємодії починається на стороні Замовника з відправки/передачі Звернення Виконавцю за допомогою одного із зазначених в Рівні обслуговування засобів.
     2. Виконавець повинен прийняте передане Замовником Звернення у своїй системі Сервіс-Деск з обов’язковою фіксацією часу та дати отримання у форматі (dd.mm.yyyy hh:mm) і присвоїти Зверненню статус «Прийнято». З моменту фіксації часу прийому починається відлік «Часу реагування».
     3. Після фіксації Виконавець проводить оцінку класифікації та приорітету Звернення, перевіряє коректність та повноту інформації отриманого Звернення.
     4. У випадку виявлення Виконавцем поважних причин, а саме якщо класифікація та пріоритет Звернення не відповідає вимогами Рівня обслуговування, або Звернення не містить ключової інформації для його виконання, або Звернення містить суттєві помилки чи недостовірну інформацію, Виконавець присвоює Зверненню статус «Відхилено» і відправляє/передає про це повідомлення Замовнику за допомогою одного із зазначених в Рівні обслуговування засобів із обов’язковим включенням до повідомлення обґрунтування причин відхилення Звернення. Виконавець не приступає до виконання Звернення, що знаходиться в статусі «Відхилено» і відповідно не включає дане Звернення до Акту наданих послуг.
     5. При отриманні Замовником повідомлення від Виконавця зазначеним вище способом про відхилення Звернення процедура зупиняється для цього Звернення. У випадку потреби виконання Звернення, яке з поважних причин відхилено Виконавцем, Замовник повинен усунути причини і направити нове Звернення, тим самим започаткувавши новий цикл виконання Звернення.
     6. У випадку, якщо Звернення оформлено у відповідності до умов Рівня обслуговування, містить ключову інформацію для виконання, не містить суттєвих помилок чи недостовірної інформації, Виконавець зобов’язаний його зареєструвати у своїй системі Сервіс-Деск у вигляді Заявки зі статусом «Зареєстрована» з обов’язковим присвоєнням Заявці номера Звернення Замовника. Виконавець обов’язково фіксує дату і час реєстрації Заявки в форматі (dd.mm.yyyy hh:mm) та відправляє/передає повідомлення про реєстрацію Заявки Замовнику за допомогою одного із зазначених в Рівні обслуговування засобів.
     7. В момент реєстрації Заявки, в зафіксований означеним вище способом, припиняється відлік «Часу реагування» і автоматично розпочинається відлік «Часу виконання». Впродовж «Часу реагування» Виконавець на власний розсуд може виконувати необхідні внутрішні процедури, як то призначення Інженерів, визначення способу виконання Заявки, визначення та погодження із Замовником небхідного рішення щодо виконання Заявки.
     8. Після відправки повідомлення про реєстрацію Заявки Виконавець переводить Заявку в статус «В роботі» та здійснює необхідні заходи з виконання Заявки.
     9. У випадку, якщо в процесі здійснення заходів з виконання Заявки Виконавець виявляє перешкоди для її виконання, які настали з вини Замовника, Виконавець попередньо інформує Замовника / з’ясовує всі обставини з відповідальними працівниками Змовника і якщо перешкоди після цього не усунено Замовником в припустимий для вчасного виконання Заявки термін, переводить заявку в статус «Закрита без виконання». При цьому Виконавець обов’язково фіксує дату і час закриття Заявки без виконання в форматі (dd.mm.yyyy hh:mm) та відправляє/передає повідомлення із обґрунтуванням про це Замовнику за допомогою одного із зазначених в Рівні обслуговування засобів.
     10. Отримавши повідомлення про те, що Заявка «Закрита без виконання» Замовник зобов’язаний протягом 4 робочих годин перевірити обґрунтованість закриття Заявки Виконавцем у такий спосіб:

- якщо Заявка закрита Виконавцем без виконання обґрунтовано, процедура надання послуги Виконавцем для цієї Заявки припиняється і Виконавець не включає дане Звернення/Заявку до Акту наданих послуг;

- Якщо в результаті перевірки Замовником з’ясовується, що Заявка закрита без виконання Виконавцем необґрунтовано, Замовник відправляє/передає повідомлення про це Виконавцю за допомогою одного із зазначених в Рівні обслуговування засобів. Виконавець, отримавши таке повідомлення, зобов’язаний продовжити виконання заходів з виконання Заявки. При цьому параметри часу виконання Заявки згідно з умовами Рівня обслуговування для цієї Заявки не змінюються для обрахунку показників рівня якості послуг відповідно Рівня обслуговування.

* + 1. Факт завершення заходів по виконанню Заявки фіксується інженером Виконавця та уповноваженим представником Замовника на місці виконання Заявки шляхом підписання Звіту щодо обробки Заявки, форма якого наведена у Додатку №5 до Договору.
    2. На підставі підписаного Звіту щодо обробки Заявки Виконавець переводить Заявку в Статус «Закрита успішно», фіксує дату і час успішного закриття Заявки в форматі (dd.mm.yyyy hh:mm) та відправляє/передає повідомлення про це Замовнику за допомогою одного із зазначених в Рівні обслуговування засобів. У момент фіксації дати і часу припиняється відлік «Часу виконання». Термін надання Послуг розраховується з метою підрахунку показників рівня якості послуг як сума «Часу реагування» і «Часу виконання».
    3. Отримавши повідомлення про успішне закриття Заявки від Виконавця зазначеними в Рівні обслуговування засобами, Замовник протягом 4 робочих годин з’ясовує у ініціатора Звернення, для якого була зареєстрована Заявка у Виконавця, чи насправді послуга надана та чи відсутні суттєві претензії щодо якості виконаної Заявки. При цьому Замовник може запросити у Виконавця скановану копію підписаного Звіту щодо обробки Заявки, а Виконавець зобов’язаний в такому випадку її надати.
    4. У випадку відсутності суттєвих зауважень або надання Виконавцем належним чином оформленого та завізованого уповноваженим представником Замовника Звіту щодо обробки Зявки, процедура виконання Заявки вважається завершеною зі статусом «Закрита успішно».
    5. Якщо Замовник протягом 4 робочих годин з моменту отримання повідомлення про успішне закриття Заявки від Виконанвця встановить, що у ініціатора Звернення є суттєві претензії до виконаної Заявки, а Виконавцем не надано сканованої копії чи оригіналу належним чином оформленого та завізованого уповноваженим представником Замовника Звіту щодо обробки Заявки, Замовник відправляє/передає повідомлення Виконавцю про відхилення успішного закриття Заявки за допомогою одного із зазначених в Рівні обслуговування засобів. Виконавець, отримавши таке повідомлення, зобов’язаний продовжити виконання заходів з виконання Заявки. При цьому параметри часу надання послуг згідно з умовами Рівня обслуговування для цієї Заявки не змінюються для обрахунку показників рівня якості надання послуг.
    6. Часові штампи:

1) «Час реагування» розраховується як різниця в часі між «Часовим штампом (dd.mm.yyyy hh:mm)» відправки Виконавцем повідомлення про реєстрацію Заявки» та «Часовим штампом (dd.mm.yyyy hh:mm)» отримання Виконавцем повідомлення зі Зверненням»;

2) «Час виконання» розраховується як різниця в часі між «Часовим штампом (dd.mm.yyyy hh:mm)» відправки Виконавцем останнього повідомлення про закриття Заявки та «Часовим штампом (dd.mm.yyyy hh:mm)» відправки Виконавцем повідомлення про реєстрацію Заявки.

* + 1. Виконавець має право направляти повідомлення про закриття Заявки без виконання у випадку, якщо її виконання у визначений Рівнем обслуговування термін неможливе з вини Замовника.
    2. Замовник має право аргументовано відмовити Виконавцю у закритті Заявки, тоді вона повертається в роботу Виконавцю без зміни визначеного Рівнем обслуговування для неї часу виконання.
    3. Заявки, що знаходяться у статусі «В роботі» протягом часу, що вдвічі перевищує допустимий Рівнем обслуговування термін виконання для її класифікації та приорітету повинні закриватися та набувати статусу «Не виконана» автоматично, із обов’язковим повідомленням від Виконавця Замовнику засобами передбаченими Рівнем обслуговування.
  1. Підмінний фонд:

Замовником для якісного надання Послуг та підтримки необхідного рівня якості обслуговування у деяких Точках обслуговування створюється підмінний фонд.

Об’єм підмінного фонду:

* для робочих місць – не менше 5% від загальної кількості такого обладнання (в т.ч. запасних частин до нього), яке знаходиться в експлуатації;
* для іншого обладнання – не менше 3% від загальної кількості такого обладнання (в т.ч. запасних частин до нього), яке знаходиться в експлуатації.

Створення підмінного фонду здійснюється за рахунок Замовника, який зобов’язаний своєчасно поповнювати кількісний склад підмінного фонду працездатним обладнанням. Замовник призначає на точках осблуговування відповідальних працівників для управління підмінним фондом.

Вилучення та повернення Обладнання Замовника Виконавцем в процесі надання Послуг за межі точок обслуговування або складів підмінного фонду Замовника оформлюється актами прийому-передачі Обладнання за підписом уповноважених представників Замовника та Виконавця. Виконавець приймає від Замовника Обладнання, та несе повну матеріальну відповідальність за збереження прийнятого майна. Обладнання Замовника передається та приймається без передачі права власності та без права використання у власних цілях Виконавцем.

В разі відсутності в підмінному фонді обладнання, необхідного для надання послуг за Зверненням Замовника, Виконавець має право закрити Заявку зі статусом «Закрита без виконання» із обґрунтуванням причини.

У випадку надання Послуг з ремонту Обладнання Замовника щодо принтерів, БФП та копіювальної техніки тривалістю більше 72 робочих годин Виконавець зобов’язаний за свій рахунок надати підмінне обладнання з обов`язковим погодженням уповноваженим предствником Замовника, надання такого підмінного обладнання входить до вартості Послуг.

* 1. Звітність:

По Зверненням/Заявкам Виконавець щомісячно надає Замовнику:

- звіт наданих Послуг в розрізі Точок обслуговування;

- звіт про виконання вимог щодо рівня якості послуг;

- звіт в розрізі Точок обслуговування, класифікації та приорітету Заявок/Звернень, відповідності терміну надання Послуг умовам Рівня обслуговування;

- звіт про використання складу підмінного фонду Замовника в розрізі Точок обслуговування.

1. **ТЕРМІН НАДАННЯ ПОСЛУГ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ РІВНЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ**
   1. Термін надання Послуг визначається як сума Часу реагування та Часу виконання:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Пріоритет   Тип Звернення/Заявки** | **Час реагування, годин** | | | **Час виконання, годин / робочих днів (NBD, NxBD)** | | |
| **Високий** | **Середній** | **Низький** | **Високий** | **Середній** | **Низький** |
| **1** | Інциденти РМ ГО | 0,25 | 1 | 1 | 2 | 3 | NBD |
| **2** | Інциденти РМ регіональна мережа | 0,25 | 1 | 1 | 4 | 6 | NBD |
| **3** | Інциденти РМ VIP | 0,25 | 0,25 | - | 1 | 2 | - |
| **4** | Інциденти ІТ-інфраструктури | 0,25 | 0,25 | 1 | 2 | 4 | NBD |
| **5** | ІМАС | - | 1 | 1 | - | NBD | N2BD |
| **6** | Сервісний запит | - | 1 | 1 | - | N2BD | N4BD |
| **7** | Інше | - | - | NBD | - | - | за погодженням |
|  | **Класифікація показників рівня якості послуг** | | | | | | **Необхідний рівень** |
| **8** | «Показник рівня якості критичних послуг» - відсоток виконаних в межах визначеного в пп.1- 4 часу заявок Замовника високого пріоритету по відношенню до загальної кількості прийнятих до виконання заявок високого пріоритету), не нижче: | | | | | | 90% |
| **9** | «Показник рівня якості послуг» - відсоток виконаних в межах визначеного в пп.1 - 6 часу заявок Замовника по відношенню до загальної кількості прийнятих до виконання заявок, за виключенням послуг високого пріоритету), не нижче: | | | | | | 80% |
| **10** | «Показник рівня невиконаних послуг» - відсоток не виконаних з вини Виконавця заявок, у т.ч. в стані "В роботі", термін виконання яких перевищив параметр "час виконання" згідно з пп.1-7 більше ніж у 2 (два) рази), не вище: | | | | | | 7% |

***Умовні позначення:***

*NBD - виконання до завершення наступного робочого дня;*

*NxBD - виконання до завершення наступних "х" робочих днів.*

* 1. Відповідальність за порушення рівня якості послуг.

За порушення рівня якості послуг Замовник застосовує до Виконавця штрафні санкції, розмір яких розраховуються як відсоток вартості послуг за звітний період, який формується шляхом додавання відсотків зменшення вартості Послуг за звітний період за наступними показниками (за п.п. 3.2.1-3.2.3):

* + 1. за кожен відсоток зниження показника рівня якості критичних послуг за звітний період нижче 90% вартість Послуг за звітний період зменшується на 2 (два) відсотки;
    2. за кожен відсоток зниження показника рівня якості послуг за звітний період нижче 80% вартість Послуг за звітний період зменшується на 1 (один) відсоток;
    3. за кожен відсоток збільшення показника рівня невиконаних послуг за звітний період вище 7% вартість Послуг за звітний період зменшується на 5 (п'ять) відсотків.

1. **ВАРТІСТЬ ПОСЛУГ\*\*\***
   1. Вартість Послуг з Абонобслуговування:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Найменування Послуги** | **Найменування точки обслуговування** | **Од. виміру** | **Вартість, грн. за од. без ПДВ** | **Вартість, грн. за од. з ПДВ\*** |
| 1 | Абонобслуговування | ГО | послуга/місяць |  |  |
| 2 | Абонобслуговування | Вінницька ОД | послуга/місяць |  |  |
| 3 | Абонобслуговування | Волинська ОД | послуга/місяць |  |  |
| 4 | Абонобслуговування | Дніпропетровська ОД | послуга/місяць |  |  |
| 5 | Абонобслуговування | Житомирська ОД | послуга/місяць |  |  |
| 6 | Абонобслуговування | Закарпатська ОД | послуга/місяць |  |  |
| 7 | Абонобслуговування | Запорізька ОД | послуга/місяць |  |  |
| 8 | Абонобслуговування | Івано-Франківська ОД | послуга/місяць |  |  |
| 9 | Абонобслуговування | Київська ОД | послуга/місяць |  |  |
| 10 | Абонобслуговування | Кіровоградська ОД | послуга/місяць |  |  |
| 11 | Абонобслуговування | Львівська ОД | послуга/місяць |  |  |
| 12 | Абонобслуговування | Миколаївська ОД | послуга/місяць |  |  |
| 13 | Абонобслуговування | Одеська ОД | послуга/місяць |  |  |
| 14 | Абонобслуговування | Полтавська ОД | послуга/місяць |  |  |
| 15 | Абонобслуговування | Рівненська ОД | послуга/місяць |  |  |
| 16 | Абонобслуговування | Сумська ОД | послуга/місяць |  |  |
| 17 | Абонобслуговування | Східна ОД | послуга/місяць |  |  |
| 18 | Абонобслуговування | Тернопільська ОД | послуга/місяць |  |  |
| 19 | Абонобслуговування | Харківська ОД | послуга/місяць |  |  |
| 20 | Абонобслуговування | Херсонська ОД | послуга/місяць |  |  |
| 21 | Абонобслуговування | Хмельницька ОД | послуга/місяць |  |  |
| 22 | Абонобслуговування | Черкаська ОД | послуга/місяць |  |  |
| 23 | Абонобслуговування | Чернівецька ОД | послуга/місяць |  |  |
| 24 | Абонобслуговування | Чернігівська ОД | послуга/місяць |  |  |
| 25 | Абонобслуговування | обслуговування відділення категорії А/Базового | послуга/місяць |  |  |
| 26 | Абонобслуговування | обслуговування відділення категорії Б | послуга/місяць |  |  |
| 27 | Абонобслуговування | обслуговування відділення категорії В | послуга/місяць |  |  |
| Загальна вартість без ПДВ, грн. | | | | |  |
| ПДВ\*, грн. | | | | |  |
| Загальна вартість з ПДВ\*, грн. | | | | |  |

* 1. Вартість Послуг, що не входять до Абонобслуговування:
     1. Вартість Послуг з ремонту Обладнання Замовника:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Найменування Обладнання** | **Найменування послуги з ремонту Обладнання (Тип Послуги)** | **Од. виміру** | **Вартість, грн. за од. без ПДВ** | **Вартість, грн. за од. з ПДВ\*** |
| 1 | Монітори 17" | Діагностика | послуга |  |  |
| 2 | Технічне обслуговування | послуга |  |  |
| 3 | Легкий ремонт | послуга |  |  |
| 4 | Середній ремонт | послуга |  |  |
| 5 | Складний ремонт | послуга |  |  |
| 6 | Ремонт із заміною блоку живлення | послуга |  |  |
| 7 | Ремонт із заміною лампи підсвічування | послуга |  |  |
| 8 | Ремонт із заміною системної плати | послуга |  |  |
| 9 | Ремонт із заміною матриці зображення | послуга |  |  |
| 10 | Монітори 19" | Діагностика | послуга |  |  |
| 11 | Технічне обслуговування | послуга |  |  |
| 12 | Легкий ремонт | послуга |  |  |
| 13 | Середній ремонт | послуга |  |  |
| 14 | Складний ремонт | послуга |  |  |
| 15 | Ремонт із заміною блоку живлення | послуга |  |  |
| 16 | Ремонт із заміною лампи підсвічування | послуга |  |  |
| 17 | Ремонт із заміною системної плати | послуга |  |  |
| 18 | Ремонт із заміною матриці зображення | послуга |  |  |
| 19 | Монітори 21,5"/ 22" | Діагностика | послуга |  |  |
| 20 | Технічне обслуговування | послуга |  |  |
| 21 | Легкий ремонт | послуга |  |  |
| 22 | Середній ремонт | послуга |  |  |
| 23 | Складний ремонт | послуга |  |  |
| 24 | Ремонт із заміною блоку живлення | послуга |  |  |
| 25 | Ремонт із заміною лампи підсвічування | послуга |  |  |
| 26 | Ремонт із заміною системної плати | послуга |  |  |
| 27 | Ремонт із заміною матриці зображення | послуга |  |  |
| 28 | Системні блоки | Діагностика | послуга |  |  |
| 29 | Технічне обслуговування | послуга |  |  |
| 30 | Легкий ремонт | послуга |  |  |
| 31 | Середній ремонт | послуга |  |  |
| 32 | Складний ремонт | послуга |  |  |
| 33 | Ремонт із заміною жорсткого диску | послуга |  |  |
| 34 | Ремонт із заміною відеокарти | послуга |  |  |
| 35 | Ремонт із заміною материнської плати | послуга |  |  |
| 36 | Ремонт із заміною мережевої карти | послуга |  |  |
| 37 | Ремонт із заміною блоку живлення | послуга |  |  |
| 38 | Ремонт із заміною оперативної памяті | послуга |  |  |
| 39 | Ремонт із заміною клавіатури | послуга |  |  |
| 40 | Ремонт із заміною миші | послуга |  |  |
| 41 | Ремонт із заміною батарейки BIOS | послуга |  |  |
| 42 | Ноутбук 13.3" | Діагностика | послуга |  |  |
| 43 | Технічне обслуговування | послуга |  |  |
| 44 | Легкий ремонт | послуга |  |  |
| 45 | Середній ремонт | послуга |  |  |
| 46 | Складний ремонт | послуга |  |  |
| 47 | Ремонт із заміною жорсткого диску | послуга |  |  |
| 48 | Ремонт із заміною відеокарти | послуга |  |  |
| 49 | Ремонт із заміною материнської плати | послуга |  |  |
| 50 | Ремонт із заміною мережевої карти | послуга |  |  |
| 51 | Ремонт із заміною блоку живлення | послуга |  |  |
| 52 | Ремонт із заміною оперативної памяті | послуга |  |  |
| 53 | Ремонт із заміною клавіатури | послуга |  |  |
| 54 | Ремонт із заміною матриці дисплею | послуга |  |  |
| 55 | Ремонт із заміною батарейки BIOS | послуга |  |  |
| 56 | Ноутбук 15.4" | Діагностика | послуга |  |  |
| 57 | Технічне обслуговування | послуга |  |  |
| 58 | Легкий ремонт | послуга |  |  |
| 59 | Середній ремонт | послуга |  |  |
| 60 | Складний ремонт | послуга |  |  |
| 61 | Ремонт із заміною жорсткого диску | послуга |  |  |
| 62 | Ремонт із заміною відеокарти | послуга |  |  |
| 63 | Ремонт із заміною материнської плати | послуга |  |  |
| 64 | Ремонт із заміною мережевої карти | послуга |  |  |
| 65 | Ремонт із заміною блоку живлення | послуга |  |  |
| 66 | Ремонт із заміною оперативної памяті | послуга |  |  |
| 67 | Ремонт із заміною клавіатури | послуга |  |  |
| 68 | Ремонт із заміною матриці дисплею | послуга |  |  |
| 69 | Ремонт із заміною батарейки BIOS | послуга |  |  |
| 70 | Ноутбук 15.6" | Діагностика | послуга |  |  |
| 71 | Технічне обслуговування | послуга |  |  |
| 72 | Легкий ремонт | послуга |  |  |
| 73 | Середній ремонт | послуга |  |  |
| 74 | Складний ремонт | послуга |  |  |
| 75 | Ремонт із заміною жорсткого диску | послуга |  |  |
| 76 | Ремонт із заміною відеокарти | послуга |  |  |
| 77 | Ремонт із заміною материнської плати | послуга |  |  |
| 78 | Ремонт із заміною мережевої карти | послуга |  |  |
| 79 | Ремонт із заміною блоку живлення | послуга |  |  |
| 80 | Ремонт із заміною оперативної памяті | послуга |  |  |
| 81 | Ремонт із заміною клавіатури | послуга |  |  |
| 82 | Ремонт із заміною матриці дисплею | послуга |  |  |
| 83 | Ремонт із заміною батарейки BIOS | послуга |  |  |
| 84 | ДБЖ 500 ВА | Діагностика | послуга |  |  |
| 85 | Технічне обслуговування | послуга |  |  |
| 86 | Легкий ремонт | послуга |  |  |
| 87 | Середній ремонт | послуга |  |  |
| 88 | Складний ремонт | послуга |  |  |
| 89 | Ремонт із заміною акумуляторної батареї 12V 7A | послуга |  |  |
| 90 | Ремонт із заміною акумуляторної батареї 12V 12A | послуга |  |  |
| 91 | Ремонт із заміною акумуляторної батареї 12V 18\17A | послуга |  |  |
| 92 | Ремонт із заміною плати керування | послуга |  |  |
| 93 | ДБЖ 750 ВА | Діагностика | послуга |  |  |
| 94 | Технічне обслуговування | послуга |  |  |
| 95 | Легкий ремонт | послуга |  |  |
| 96 | Середній ремонт | послуга |  |  |
| 97 | Складний ремонт | послуга |  |  |
| 98 | Ремонт із заміною акумуляторної батареї 12V 7A | послуга |  |  |
| 99 | Ремонт із заміною акумуляторної батареї 12V 12A | послуга |  |  |
| 100 | Ремонт із заміною акумуляторної батареї 12V 18\17A | послуга |  |  |
| 101 | Ремонт із заміною плати керування | послуга |  |  |
| 102 | ДБЖ 1500 ВА | Діагностика | послуга |  |  |
| 103 | Технічне обслуговування | послуга |  |  |
| 104 | Легкий ремонт | послуга |  |  |
| 105 | Середній ремонт | послуга |  |  |
| 106 | Складний ремонт | послуга |  |  |
| 107 | Ремонт із заміною акумуляторної батареї 12V 7A | послуга |  |  |
| 108 | Ремонт із заміною акумуляторної батареї 12V 12A | послуга |  |  |
| 109 | Ремонт із заміною акумуляторної батареї 12V 18\17A | послуга |  |  |
| 110 | Ремонт із заміною плати керування | послуга |  |  |
| 111 | ДБЖ 3000 ВА | Діагностика | послуга |  |  |
| 112 | Технічне обслуговування | послуга |  |  |
| 113 | Легкий ремонт | послуга |  |  |
| 114 | Середній ремонт | послуга |  |  |
| 115 | Складний ремонт | послуга |  |  |
| 116 | Ремонт із заміною акумуляторної батареї 12V 7A | послуга |  |  |
| 117 | Ремонт із заміною акумуляторної батареї 12V 12A | послуга |  |  |
| 118 | Ремонт із заміною акумуляторної батареї 12V 18\17A | послуга |  |  |
| 119 | Ремонт із заміною плати керування | послуга |  |  |
| 120 | ДБЖ 6000 ВА | Діагностика | послуга |  |  |
| 121 | Технічне обслуговування | послуга |  |  |
| 122 | Легкий ремонт | послуга |  |  |
| 123 | Середній ремонт | послуга |  |  |
| 124 | Складний ремонт | послуга |  |  |
| 125 | Ремонт із заміною акумуляторної батареї 12V 7A | послуга |  |  |
| 126 | Ремонт із заміною акумуляторної батареї 12V 12A | послуга |  |  |
| 127 | Ремонт із заміною акумуляторної батареї 12V 18\17A | послуга |  |  |
| 128 | Ремонт із заміною плати керування | послуга |  |  |
| 129 | Принтер HP LJ 1005 | Діагностика | послуга |  |  |
| 130 | Технічне обслуговування | послуга |  |  |
| 131 | Легкий ремонт | послуга |  |  |
| 132 | Середній ремонт | послуга |  |  |
| 133 | Складний ремонт | послуга |  |  |
| 134 | Ремонт із заміною RC2-1061 ролик протяжки | послуга |  |  |
| 135 | Ремонт із заміною RC2-1116 датчик | послуга |  |  |
| 136 | Ремонт із заміною RM1-7893 датчик виходу паперу | послуга |  |  |
| 137 | Ремонт із заміною RU5-0984 шестерня-муфта приводу печі | послуга |  |  |
| 138 | Ремонт із заміною вал заряду (коротрон) | послуга |  |  |
| 139 | Ремонт із заміною термоплівка металізована (ресурсом 35000 стор.) | послуга |  |  |
| 140 | Ремонт із заміною RL1-1443-000CN ролик захвату паперу | послуга |  |  |
| 141 | Ремонт із заміною RM1-3980-000CN лоток захвату паперу | послуга |  |  |
| 142 | Ремонт із заміною RM1-3982-000CN лоток | послуга |  |  |
| 143 | Ремонт із заміною RM1-4006-000CN гальмівний майданчик | послуга |  |  |
| 144 | Ремонт із заміною RC2-1183-000000 гумовий вал | послуга |  |  |
| 145 | Ремонт із заміною RM1-4008-000CN вузел термозакріплення | послуга |  |  |
| 146 | Ремонт із заміною RC2-1066-000 підшипник валу переносу | послуга |  |  |
| 147 | Ремонт із заміною RC2-1067-000 підшипник валу переносу | послуга |  |  |
| 148 | Ремонт із заміною RM1-4234-000CN вал переносу (коротрон) | послуга |  |  |
| 149 | Ремонт із заміною RM1-4030-000CN блок сканеру (лазер) | послуга |  |  |
| 150 | Ремонт із заміною RM1-4607-010000 плата форматування | послуга |  |  |
| 151 | Принтер HP LJ 1010 | Діагностика | послуга |  |  |
| 152 | Технічне обслуговування | послуга |  |  |
| 153 | Легкий ремонт | послуга |  |  |
| 154 | Середній ремонт | послуга |  |  |
| 155 | Складний ремонт | послуга |  |  |
| 156 | Ремонт із заміною Q2460-67915 лоток вхідний | послуга |  |  |
| 157 | Ремонт із заміною RL1-0266-000CN ролик захвату | послуга |  |  |
| 158 | Ремонт із заміною RM1-0641-000CN вузел захвату паперу | послуга |  |  |
| 159 | Ремонт із заміною RM1-0644-000000 вал захвату паперу | послуга |  |  |
| 160 | Ремонт із заміною RM1-0648-000CN гальмівний майданчик | послуга |  |  |
| 161 | Ремонт із заміною RM1-0659-000 лоток в зборі | послуга |  |  |
| 162 | Ремонт із заміною RM1-2091-020CN вузел захвату паперу | послуга |  |  |
| 163 | Ремонт із заміною RC1-2079-000CN підшипник | послуга |  |  |
| 164 | Ремонт із заміною RC1-2101 флажок датчику виходу паперу | послуга |  |  |
| 165 | Ремонт із заміною RC1-2135-000 гумовий вал | послуга |  |  |
| 166 | Ремонт із заміною RM1-0656-040 вузел закріплення | послуга |  |  |
| 167 | Ремонт із заміною RM1-0660-040CN піч в зборі | послуга |  |  |
| 168 | Ремонт із заміною термоплівки металізована (ресурс 35 000 стор.) | послуга |  |  |
| 169 | Ремонт із заміною Q2465-67901 плата форматування | послуга |  |  |
| 170 | Ремонт із заміною RM1-0624-000 блок сканеру (лазер) | послуга |  |  |
| 171 | Ремонт із заміною RM1-0658-000CN вал переносу (коротрон) | послуга |  |  |
| 172 | Ремонт із заміною RM1-0806-000CN плата DC контролеру | послуга |  |  |
| 173 | Ремонт із заміною RM1-0808-000CN плата блоку живлення в зборі | послуга |  |  |
| 174 | Принтер HP LJ 1022 | Діагностика | послуга |  |  |
| 175 | Технічне обслуговування | послуга |  |  |
| 176 | Легкий ремонт | послуга |  |  |
| 177 | Середній ремонт | послуга |  |  |
| 178 | Складний ремонт | послуга |  |  |
| 179 | Ремонт із заміною RM1-3956-000CN блок сканеру (лазер) | послуга |  |  |
| 180 | Ремонт із заміною RL1-0266-000CN ролик захвату | послуга |  |  |
| 181 | Ремонт із заміною RM1-0641-000CN вузел захвату паперу | послуга |  |  |
| 182 | Ремонт із заміною RM1-0645-000000 муфта ролику захвату | послуга |  |  |
| 183 | Ремонт із заміною RM1-0648-000CN гальмівний майданчик | послуга |  |  |
| 184 | Ремонт із заміною RM1-2091-020CN вузел захвату паперу в зборі | послуга |  |  |
| 185 | Ремонт із заміною RU5-0503-000 шестерня, 166T/87T | послуга |  |  |
| 186 | Ремонт із заміною RU5-0506-000000 шестерня,35T/18T | послуга |  |  |
| 187 | Ремонт із заміною RC1-2079-000CN підшипник гумового валу | послуга |  |  |
| 188 | Ремонт із заміною RC1-2135-000 гумовий вал | послуга |  |  |
| 189 | Ремонт із заміною RM1-2050-000CN піч в зборі | послуга |  |  |
| 190 | Ремонт із заміною RU5-0523-000000 Шестерня,37T | послуга |  |  |
| 191 | Ремонт із заміною термоплівки металізована (ресурс 35 000 стор.) | послуга |  |  |
| 192 | Ремонт із заміною Q3969-60002 плата форматування | послуга |  |  |
| 193 | Ремонт із заміною RM1-0658-000CN вал переносу (коротрон) | послуга |  |  |
| 194 | Ремонт із заміною RM1-3412-000000 плата DC контролеру | послуга |  |  |
| 195 | Ремонт із заміною RM1-2316-000CN плата живлення | послуга |  |  |
| 196 | Принтер HP LJ 1320 | Діагностика | послуга |  |  |
| 197 | Технічне обслуговування | послуга |  |  |
| 198 | Легкий ремонт | послуга |  |  |
| 199 | Середній ремонт | послуга |  |  |
| 200 | Складний ремонт | послуга |  |  |
| 201 | Ремонт із заміною 5851-3580 вузел захвату в зборі | послуга |  |  |
| 202 | Ремонт із заміною RM1-1281-070CN вузел в зборі | послуга |  |  |
| 203 | Ремонт із заміною RM1-1298-000CN гальмівний майданчик | послуга |  |  |
| 204 | Ремонт із заміною RL1-0540-000CN ролик захвату паперу | послуга |  |  |
| 205 | Ремонт із заміною RM1-1283-000CN вузел датчику реестрації | послуга |  |  |
| 206 | Ремонт із заміною RM1-1313-000CN дуплекс в зборі | послуга |  |  |
| 207 | Ремонт із заміною RU5-0332-000CN Шестерня 19T | послуга |  |  |
| 208 | Ремонт із заміною RM1-1299-000CN редуктор в зборі | послуга |  |  |
| 209 | Ремонт із заміною FM2-6704-000 вузел закріплення | послуга |  |  |
| 210 | Ремонт із заміною RC1-3609-000 підшипник | послуга |  |  |
| 211 | Ремонт із заміною RC1-3630-000 гумовий вал | послуга |  |  |
| 212 | Ремонт із заміною RL1-0527-000CN вал виходу паперу | послуга |  |  |
| 213 | Ремонт із заміною RM1-4250 вузел закріплення | послуга |  |  |
| 214 | Ремонт із заміною RU5-0331-000CN Шестерня, 29T | послуга |  |  |
| 215 | Ремонт із заміною термоплівка металізована (ресурс 35 000 стор.) | послуга |  |  |
| 216 | Ремонт із заміною Q3990-67901  плата форматування | послуга |  |  |
| 217 | Ремонт із заміною Q3948-60210 скануюча лінійка | послуга |  |  |
| 218 | Ремонт із заміною RM1-1243-030CN плата DC контролеру | послуга |  |  |
| 219 | Ремонт із заміною RM1-1262-000CN плата управління | послуга |  |  |
| 220 | Ремонт із заміною RM1-1470-050CN блок сканеру | послуга |  |  |
| 221 | Ремонт із заміною RC1-3705-000CN вал переносу (коротрон) | послуга |  |  |
| 222 | Ремонт із заміною RM1-2567-000CN плата | послуга |  |  |
| 223 | Ремонт із заміною RM1-1312-000CN панель управління | послуга |  |  |
| 224 | Принтер HP LJ 2015 | Діагностика | послуга |  |  |
| 225 | Технічне обслуговування | послуга |  |  |
| 226 | Легкий ремонт | послуга |  |  |
| 227 | Середній ремонт | послуга |  |  |
| 228 | Складний ремонт | послуга |  |  |
| 229 | Ремонт із заміною RC1-3580-000 стопор | послуга |  |  |
| 230 | Ремонт із заміною RC1-3622-000 флажок | послуга |  |  |
| 231 | Ремонт із заміною RC2-0406-000 ричаг | послуга |  |  |
| 232 | Ремонт із заміною RB2-6304-000CN ролик захвату паперу | послуга |  |  |
| 233 | Ремонт із заміною RC1-0939-000CN гальмівної накладки | послуга |  |  |
| 234 | Ремонт із заміною RC1-0950-000CN ролик | послуга |  |  |
| 235 | Ремонт із заміною RC1-3470-000CN ролик | послуга |  |  |
| 236 | Ремонт із заміною RC1-3471-000CN вісь приводу | послуга |  |  |
| 237 | Ремонт із заміною RC1-3472-000CN флажок датчику | послуга |  |  |
| 238 | Ремонт із заміною RC1-3665-000CN підшипник валу | послуга |  |  |
| 239 | Ремонт із заміною RC2-0386-000CN тримач ролику захвату | послуга |  |  |
| 240 | Ремонт із заміною RC2-0415-000 флажок датчику ручної подачі | послуга |  |  |
| 241 | Ремонт із заміною RC2-0421-000 шарнір (лівий) | послуга |  |  |
| 242 | Ремонт із заміною RC2-0422-000 шарнір (правий) | послуга |  |  |
| 243 | Ремонт із заміною RL1-0540-000CN ролик захвату паперу | послуга |  |  |
| 244 | Ремонт із заміною RL1-1525-000CN ролик захвату | послуга |  |  |
| 245 | Ремонт із заміною RM1-1283-000CN вузел датчику | послуга |  |  |
| 246 | Ремонт із заміною RM1-1301-000CN муфта вузла захвату | послуга |  |  |
| 247 | Ремонт із заміною RM1-4244-000CN вузел реєстрації | послуга |  |  |
| 248 | Ремонт із заміною RM1-4245-000CN датчик | послуга |  |  |
| 249 | Ремонт із заміною RM1-4255-000CN привід дуплексу | послуга |  |  |
| 250 | Ремонт із заміною RM1-4258-000CN дуплекс | послуга |  |  |
| 251 | Ремонт із заміною RM1-4275-000CN муфта вузла захвату | послуга |  |  |
| 252 | Ремонт із заміною RU5-0332-000CN Шестерня 19 T | послуга |  |  |
| 253 | Ремонт із заміною RU5-0928-000 Шестерня 26T | послуга |  |  |
| 254 | Ремонт із заміною RU5-0929-000 Шестерня 14T | послуга |  |  |
| 255 | Ремонт із заміною RK2-1567-000CN двигун | послуга |  |  |
| 256 | Ремонт із заміною RC1-3609-000 підшипник гумового валу правуй | послуга |  |  |
| 257 | Ремонт із заміною RC1-3610-000 підшипник гумового валу лівий | послуга |  |  |
| 258 | Ремонт із заміною RC1-3613-000000 флажок датчику | послуга |  |  |
| 259 | Ремонт із заміною RC1-3615-000000 підшипник | послуга |  |  |
| 260 | Ремонт із заміною RC1-3612-000 гумовий вал | послуга |  |  |
| 261 | Ремонт із заміною RM1-4248-000CN піч в зборі | послуга |  |  |
| 262 | Ремонт із заміною термоплівка металізована (ресурс 35 000 стор.) | послуга |  |  |
| 263 | Ремонт із заміною Q7805-69003N плата форматування | послуга |  |  |
| 264 | Ремонт із заміною RK2-0420-000CN соленоід приводу дуплексу | послуга |  |  |
| 265 | Ремонт із заміною RK2-1589-000 вентилятор | послуга |  |  |
| 266 | Ремонт із заміною RM1-1262-000CN плата управління двигуном дуплексу | послуга |  |  |
| 267 | Ремонт із заміною RM1-4262-000CN блок сканеру | послуга |  |  |
| 268 | Ремонт із заміною RM1-4274-000CN плата DC контролеру | послуга |  |  |
| 269 | Ремонт із заміною RM1-4279-000CN вал переносу (коротрон) | послуга |  |  |
| 270 | Принтер HP LJ 2300 | Діагностика | послуга |  |  |
| 271 | Технічне обслуговування | послуга |  |  |
| 272 | Легкий ремонт | послуга |  |  |
| 273 | Середній ремонт | послуга |  |  |
| 274 | Складний ремонт | послуга |  |  |
| 275 | Ремонт із заміною RB2-2843-000CN пружина | послуга |  |  |
| 276 | Ремонт із заміною RB2-2891-000CN ролик захвату паперу | послуга |  |  |
| 277 | Ремонт із заміною RB2-2892-000CN ролик | послуга |  |  |
| 278 | Ремонт із заміною RB2-2895-000CN підшипник валу захвату правий | послуга |  |  |
| 279 | Ремонт із заміною RB2-2896-000CN підшипник валу захвату лівий | послуга |  |  |
| 280 | Ремонт із заміною RB2-6304-000CN ролик захвату паперу | послуга |  |  |
| 281 | Ремонт із заміною RB3-0905-000CN флажок датчику | послуга |  |  |
| 282 | Ремонт із заміною RC1-0918-000CN ремень подачі | послуга |  |  |
| 283 | Ремонт із заміною RC1-0933-000CN шків ременя | послуга |  |  |
| 284 | Ремонт із заміною RC1-0945-000CN ролик захвату з ручної подачі | послуга |  |  |
| 285 | Ремонт із заміною RM1-0345-000CN гальмівний майданчик | послуга |  |  |
| 286 | Ремонт із заміною RU5-0168-000CN Шестерня 15T | послуга |  |  |
| 287 | Ремонт із заміною RH7-1588-000CN двигун | послуга |  |  |
| 288 | Ремонт із заміною RM1-0334-000CN редуктор без двигуна | послуга |  |  |
| 289 | Ремонт із заміною RA0-1094-000 підшипник | послуга |  |  |
| 290 | Ремонт із заміною RB1-7246-000000 підшипник | послуга |  |  |
| 291 | Ремонт із заміною RB2-6351-000CN флажок датчика | послуга |  |  |
| 292 | Ремонт із заміною RC1-0988-000CN підшипник | послуга |  |  |
| 293 | Ремонт із заміною RC1-0991-020CN гумовий вал | послуга |  |  |
| 294 | Ремонт із заміною RM1-0355-000CN піч в зборі | послуга |  |  |
| 295 | Ремонт із заміною термоплівка металізована (ресурс 35 000) | послуга |  |  |
| 296 | Ремонт із заміною Q1395-60002 плата форматування | послуга |  |  |
| 297 | Ремонт із заміною RM1-0313-000CN блок сканеру (лазер) | послуга |  |  |
| 298 | Ремонт із заміною RG1-4329-000CN плата живлення | послуга |  |  |
| 299 | Ремонт із заміною RM1-0338-000CN вал переносу (коротрон) | послуга |  |  |
| 300 | Ремонт із заміною U6180-60002 ремкомплект | послуга |  |  |
| 301 | Принтер HP LJ 4200 | Діагностика | послуга |  |  |
| 302 | Технічне обслуговування | послуга |  |  |
| 303 | Легкий ремонт | послуга |  |  |
| 304 | Середній ремонт | послуга |  |  |
| 305 | Складний ремонт | послуга |  |  |
| 306 | Ремонт із заміною RH7-1603-000CN двигун | послуга |  |  |
| 307 | Ремонт із заміною RC1-0264-000CN підшипник | послуга |  |  |
| 308 | Ремонт із заміною RC1-0335-000CN ролик | послуга |  |  |
| 309 | Ремонт із заміною RC1-1923-000CN пружина | послуга |  |  |
| 310 | Ремонт із заміною RH7-5355-000CN соленоід | послуга |  |  |
| 311 | Ремонт із заміною RL1-0007-000CN гальмівний майданчик | послуга |  |  |
| 312 | Ремонт із заміною RL1-0013-000CN блок шестерен | послуга |  |  |
| 313 | Ремонт із заміною RL1-0019-000CN ролик захвату | послуга |  |  |
| 314 | Ремонт із заміною RL1-0264-000CN шестерня | послуга |  |  |
| 315 | Ремонт із заміною RU5-0050-000CN шестерня 30T | послуга |  |  |
| 316 | Ремонт із заміною RU5-0086-000CN шестерня 32T | послуга |  |  |
| 317 | Ремонт із заміною RU5-0088-000CN шестерня 18T | послуга |  |  |
| 318 | Ремонт із заміною RC1-0070-000CN гумовий вал | послуга |  |  |
| 319 | Ремонт із заміною RM1-0016-000CN термоелемент | послуга |  |  |
| 320 | Ремонт із заміною C9652-69001 плата форматування | послуга |  |  |
| 321 | Ремонт із заміною J7934-69011 принт-сервер | послуга |  |  |
| 322 | Ремонт із заміною RM1-0020-130CN плата живлення | послуга |  |  |
| 323 | Ремонт із заміною RM1-0045-000CN блок сканеру (лазер) | послуга |  |  |
| 324 | Ремонт із заміною RC1-0044-000CN вал переносу (коротрон) | послуга |  |  |
| 325 | Ремонт із заміною Q2430-67905 ремкомплект | послуга |  |  |
| 326 | Принтер Canon LBP2900 | Діагностика | послуга |  |  |
| 327 | Технічне обслуговування | послуга |  |  |
| 328 | Легкий ремонт | послуга |  |  |
| 329 | Середній ремонт | послуга |  |  |
| 330 | Складний ремонт | послуга |  |  |
| 331 | Ремонт із заміною RL1-0266-000CN ролик захвату | послуга |  |  |
| 332 | Ремонт із заміною RM1-0641-000CN вузел захвату паперу | послуга |  |  |
| 333 | Ремонт із заміною RM1-0644-000000 вал захвату паперу | послуга |  |  |
| 334 | Ремонт із заміною RM1-0645-000000 муфта ролику захвату | послуга |  |  |
| 335 | Ремонт із заміною RM1-0648-000CN гальмівний майданчик | послуга |  |  |
| 336 | Ремонт із заміною RM1-2091-020CN вузел захвату | послуга |  |  |
| 337 | Ремонт із заміною RK2-0107-000000 головний двигун | послуга |  |  |
| 338 | Ремонт із заміною RC1-2079-000CN підшипник | послуга |  |  |
| 339 | Ремонт із заміною RC1-2135-000 гумовий вал | послуга |  |  |
| 340 | Ремонт із заміною RC1-2139-000 шестерня | послуга |  |  |
| 341 | Ремонт із заміною RM1-0656-040 вузел закріплення | послуга |  |  |
| 342 | Ремонт із заміною RM1-2087-000CN піч в зборі | послуга |  |  |
| 343 | Ремонт із заміною RU5-0185-000000 Шестерня | послуга |  |  |
| 344 | Ремонт із заміною RU5-0186-000000 Шестерня 14T | послуга |  |  |
| 345 | Ремонт із заміною термоплівка металізована | послуга |  |  |
| 346 | Ремонт із заміною RM1-0171-000 блок сканеру (лазер) | послуга |  |  |
| 347 | Ремонт із заміною RM1-0658-000CN вал переносу (коротрон) | послуга |  |  |
| 348 | Ремонт із заміною RM1-0806-000CN плата DC контролеру | послуга |  |  |
| 349 | Ремонт із заміною RM1-2316-000CN плата живлення | послуга |  |  |
| 350 | Ремонт із заміною RM1-3126-000 плата форматування | послуга |  |  |
| 351 | Принтер Xerox Phaser 3250 | Діагностика | послуга |  |  |
| 352 | Технічне обслуговування | послуга |  |  |
| 353 | Легкий ремонт | послуга |  |  |
| 354 | Середній ремонт | послуга |  |  |
| 355 | Складний ремонт | послуга |  |  |
| 356 | Ремонт із заміною 022N02355 вал подачі | послуга |  |  |
| 357 | Ремонт із заміною 121N01168 соленоід ролику захвату | послуга |  |  |
| 358 | Ремонт із заміною 121N01169 муфта валу реєстрації | послуга |  |  |
| 359 | Ремонт із заміною 019N00957 гальмівний майданчик | послуга |  |  |
| 360 | Ремонт із заміною 130N01540 ролик захвату в зборі | послуга |  |  |
| 361 | Ремонт із заміною 007N01601 редуктор в зборі | послуга |  |  |
| 362 | Ремонт із заміною 022N02354 вал переносу (коротрон) | послуга |  |  |
| 363 | Ремонт із заміною 032N00491 вузел направляючий | послуга |  |  |
| 364 | Ремонт із заміною 122N00270 лампа нагріву | послуга |  |  |
| 365 | Ремонт із заміною 126N00349 вузел термозакріплення | послуга |  |  |
| 366 | Ремонт із заміною 022N02356 вал нагріву (тефлоновий) | послуга |  |  |
| 367 | Ремонт із заміною 022N02357 вал прижимний (гумовий) | послуга |  |  |
| 368 | Ремонт із заміною 022N02358 вал прижимний (гумовий, додатковий) | послуга |  |  |
| 369 | Ремонт із заміною 126N00296 вузел термозакріплення | послуга |  |  |
| 370 | Ремонт із заміною 105N02147 блок живлення | послуга |  |  |
| 371 | Ремонт із заміною 105N02140 плата низковольтного живлення | послуга |  |  |
| 372 | Ремонт із заміною 122N00279 блок лазеру | послуга |  |  |
| 373 | Ремонт із заміною 140N63323 головна плата (форматер) | послуга |  |  |
| 374 | БФП HP LJ 1522 | Діагностика | послуга |  |  |
| 375 | Технічне обслуговування | послуга |  |  |
| 376 | Легкий ремонт | послуга |  |  |
| 377 | Середній ремонт | послуга |  |  |
| 378 | Складний ремонт | послуга |  |  |
| 379 | Ремонт із заміною RU5-0175-000000 шестерня | послуга |  |  |
| 380 | Ремонт із заміною RC2-1183-000000 гумовий вал | послуга |  |  |
| 381 | Ремонт із заміною RC2-1471-000 підшипник гумового валу | послуга |  |  |
| 382 | Ремонт із заміною RM1-4729-020CN піч в зборі | послуга |  |  |
| 383 | Ремонт із заміною RU6-0018 шестерня 23T/56T | послуга |  |  |
| 384 | Ремонт із заміною RU6-0020 шестерня 26T | послуга |  |  |
| 385 | Ремонт із заміною термоплівка металізована | послуга |  |  |
| 386 | Ремонт із заміною RM1-8073 вузел закріплення | послуга |  |  |
| 387 | Ремонт із заміною CC431-60117 скануюча лінійка в зборі | послуга |  |  |
| 388 | Ремонт із заміною CB534-67903 сканер | послуга |  |  |
| 389 | Ремонт із заміною CC396-60001 плата форматування | послуга |  |  |
| 390 | Ремонт із заміною CC369-60001 плата факсу | послуга |  |  |
| 391 | Ремонт із заміною Q6456-60101 шлейф | послуга |  |  |
| 392 | Ремонт із заміною RM1-4234-000CN вал переносу (коротрон) | послуга |  |  |
| 393 | БФП HP LJ 1536 | Діагностика | послуга |  |  |
| 394 | Технічне обслуговування | послуга |  |  |
| 395 | Легкий ремонт | послуга |  |  |
| 396 | Середній ремонт | послуга |  |  |
| 397 | Складний ремонт | послуга |  |  |
| 398 | Ремонт із заміною CC334-60030 двигун редуктора сканеру | послуга |  |  |
| 399 | Ремонт із заміною RK2-3448 вентилятор в зборі | послуга |  |  |
| 400 | Ремонт із заміною RM1-7083 плата живлення печі | послуга |  |  |
| 401 | Ремонт із заміною RM1-7440-000000 датчик виходу | послуга |  |  |
| 402 | Ремонт із заміною RM1-7547-1 термоелемент | послуга |  |  |
| 403 | Ремонт із заміною RM1-7625 головний двигун | послуга |  |  |
| 404 | Ремонт із заміною RM1-7631-000CN датчик | послуга |  |  |
| 405 | Ремонт із заміною RM1-7739-000CN шлейф | послуга |  |  |
| 406 | Ремонт із заміною RU6-0013 шестерня приводу | послуга |  |  |
| 407 | Ремонт із заміною RU6-0024 муфта ролику захвату | послуга |  |  |
| 408 | Ремонт із заміною RM1-4425-000CN ролик подачі | послуга |  |  |
| 409 | Ремонт із заміною RM1-4443-000CN редуктор | послуга |  |  |
| 410 | Ремонт із заміною RM1-7544-000 двигун | послуга |  |  |
| 411 | Ремонт із заміною RC2-1471-000 підшипник гумового валу | послуга |  |  |
| 412 | Ремонт із заміною RC2-9208-000000 гумовий вал | послуга |  |  |
| 413 | Ремонт із заміною RM1-4431-000CN піч в зборі | послуга |  |  |
| 414 | Ремонт із заміною термоплівка металізована | послуга |  |  |
| 415 | Ремонт із заміною CE538-40028 cкануюча лінійка | послуга |  |  |
| 416 | Ремонт із заміною CE544-60001 плата форматування | послуга |  |  |
| 417 | Ремонт із заміною RM1-4234-000CN вал переносу (коротрон) | послуга |  |  |
| 418 | Ремонт із заміною RM1-4445-000CN вал переносу | послуга |  |  |
| 419 | Ремонт із заміною RM1-7560 блок сканеру (лазер) | послуга |  |  |
| 420 | Ремонт із заміною RM1-7630-000 плата DC контролеру | послуга |  |  |
| 421 | БФП HP 2727 MFP | Діагностика | послуга |  |  |
| 422 | Технічне обслуговування | послуга |  |  |
| 423 | Легкий ремонт | послуга |  |  |
| 424 | Середній ремонт | послуга |  |  |
| 425 | Складний ремонт | послуга |  |  |
| 426 | Ремонт із заміною C7309-60009 гальмівний майданчик | послуга |  |  |
| 427 | Ремонт із заміною Q3948-67902 флажок наявності паперу | послуга |  |  |
| 428 | Ремонт із заміною RK2-1587-000CN соленоід вузла захвату | послуга |  |  |
| 429 | Ремонт із заміною RM1-4250 вузел закріплення | послуга |  |  |
| 430 | Ремонт із заміною RU5-0307-000 шестерня 27T | послуга |  |  |
| 431 | Ремонт із заміною RU5-0330-000000 шестерня 17T | послуга |  |  |
| 432 | Ремонт із заміною RU5-0331-000CN шестерня 29T | послуга |  |  |
| 433 | Ремонт із заміною термоплівка металізована | послуга |  |  |
| 434 | Ремонт із заміною CC431-60117 скануюча лінійка | послуга |  |  |
| 435 | Ремонт із заміною RK2-0420-000CN соленоід приводу дуплексу | послуга |  |  |
| 436 | Ремонт із заміною RK2-1589-000 вентилятор | послуга |  |  |
| 437 | Ремонт із заміною RK2-2082-000CN вентилятор | послуга |  |  |
| 438 | Ремонт із заміною RM1-1262-000CN плата управління | послуга |  |  |
| 439 | Ремонт із заміною RM1-4262-000CN блок сканеру (лазер) | послуга |  |  |
| 440 | БФП HP LJ 3052 | Діагностика | послуга |  |  |
| 441 | Технічне обслуговування | послуга |  |  |
| 442 | Легкий ремонт | послуга |  |  |
| 443 | Середній ремонт | послуга |  |  |
| 444 | Складний ремонт | послуга |  |  |
| 445 | Ремонт із заміною RU5-0175-000000 шестерня | послуга |  |  |
| 446 | Ремонт із заміною RC1-2079-000CN підшипник | послуга |  |  |
| 447 | Ремонт із заміною RC1-5573 гумовий (прижимний) вал | послуга |  |  |
| 448 | Ремонт із заміною RU5-0523-000000 Шестерня 37T | послуга |  |  |
| 449 | Ремонт із заміною термоплівка металізована | послуга |  |  |
| 450 | Ремонт із заміною Q7529-60002 плата форматування | послуга |  |  |
| 451 | Ремонт із заміною RM1-2033-030CN блок сканеру (лазер) | послуга |  |  |
| 452 | Ремонт із заміною RM1-2062-000CN вал переносу (коротрон) | послуга |  |  |
| 453 | Ремонт із заміною RM1-3403-000CN плата живлення | послуга |  |  |
| 454 | БФП HP LJ 3390 | Діагностика | послуга |  |  |
| 455 | Технічне обслуговування | послуга |  |  |
| 456 | Легкий ремонт | послуга |  |  |
| 457 | Середній ремонт | послуга |  |  |
| 458 | Складний ремонт | послуга |  |  |
| 459 | Ремонт із заміною термоплівка металізована | послуга |  |  |
| 460 | Ремонт із заміною RK2-0419-000CN головний двигун | послуга |  |  |
| 461 | Ремонт із заміною RM1-1299-000CN редуктор в зборі | послуга |  |  |
| 462 | Ремонт із заміною RM1-2326-000CN піч в зборі | послуга |  |  |
| 463 | Ремонт із заміною RC1-3607-000 направляюча печі | послуга |  |  |
| 464 | Ремонт із заміною RC1-3609 підшипники (комплект) | послуга |  |  |
| 465 | Ремонт із заміною RC1-3630-000 гумовий вал | послуга |  |  |
| 466 | Ремонт із заміною RL1-0527-000CN вал виходу | послуга |  |  |
| 467 | Ремонт із заміною RK2-0424-000CN соленоід з вузла захвату | послуга |  |  |
| 468 | Ремонт із заміною RK2-0428-000CN вентилятор | послуга |  |  |
| 469 | БФП Canon LBP3300 | Діагностика | послуга |  |  |
| 470 | Технічне обслуговування | послуга |  |  |
| 471 | Легкий ремонт | послуга |  |  |
| 472 | Середній ремонт | послуга |  |  |
| 473 | Складний ремонт | послуга |  |  |
| 474 | Ремонт із заміною RM1-4250 вузел закріплення | послуга |  |  |
| 475 | Ремонт із заміною RU5-0330-000000 шестерня 17T | послуга |  |  |
| 476 | Ремонт із заміною RU5-0331-000CN шестерня 29T | послуга |  |  |
| 477 | Ремонт із заміною термоплівка металізована | послуга |  |  |
| 478 | Ремонт із заміною RK2-0420-000CN соленоід | послуга |  |  |
| 479 | Ремонт із заміною RM1-1470-050CN блок сканеру (лазер) | послуга |  |  |
| 480 | Ремонт із заміною RC1-3705-000CN вал переносу (коротрон) | послуга |  |  |
| 481 | БФП Xerox WC 3220 | Діагностика | послуга |  |  |
| 482 | Технічне обслуговування | послуга |  |  |
| 483 | Легкий ремонт | послуга |  |  |
| 484 | Середній ремонт | послуга |  |  |
| 485 | Складний ремонт | послуга |  |  |
| 486 | Ремонт із заміною 019N00908 накладка | послуга |  |  |
| 487 | Ремонт із заміною 019N00928 майданчик відділення | послуга |  |  |
| 488 | Ремонт із заміною 022N02355 вал подачі | послуга |  |  |
| 489 | Ремонт із заміною 022N02407 вузел автоподатчику | послуга |  |  |
| 490 | Ремонт із заміною 022N02409 вал виходу паперу | послуга |  |  |
| 491 | Ремонт із заміною 022N02410 дуплекс в зборі | послуга |  |  |
| 492 | Ремонт із заміною 130N01500 вузел захвату/подачі з ADF | послуга |  |  |
| 493 | Ремонт із заміною 130N01601 датчик подачі | послуга |  |  |
| 494 | Ремонт із заміною 019N00957 майданчик відділеня | послуга |  |  |
| 495 | Ремонт із заміною 022N02406 автоподатчик в зборі з шарнірами | послуга |  |  |
| 496 | Ремонт із заміною 050N00542 касета (лоток) | послуга |  |  |
| 497 | Ремонт із заміною 130N01540 ролик захвату | послуга |  |  |
| 498 | Ремонт із заміною 007N01601 редуктор в зборі | послуга |  |  |
| 499 | Ремонт із заміною 090N00168 сканер в зборі | послуга |  |  |
| 500 | Ремонт із заміною 130N01570 лампа сканеру (діодна лінійка) | послуга |  |  |
| 501 | Ремонт із заміною 022N02354 вал переносу | послуга |  |  |
| 502 | Ремонт із заміною 126N00347 вузел термозакріплення в зборі | послуга |  |  |
| 503 | Ремонт із заміною 022N02356 тефлоновий вал | послуга |  |  |
| 504 | Ремонт із заміною 105N02147 блок живлення | послуга |  |  |
| 505 | Ремонт із заміною 105N02140 плата живлення | послуга |  |  |
| 506 | Ремонт із заміною 122N00310 блок лазеру | послуга |  |  |
| 507 | Ремонт із заміною 140N63399 головна плата (форматер) | послуга |  |  |
| 508 | Ремонт із заміною 140N63400 головна плата (форматер) | послуга |  |  |
| 509 | Ремонт із заміною 127N07619 двигун | послуга |  |  |
| 510 | Ремонт із заміною 003N01051 шарнир кришки столу | послуга |  |  |
| 511 | Матричний принтер Epson LX 300 | Діагностика | послуга |  |  |
| 512 | Технічне обслуговування | послуга |  |  |
| 513 | Легкий ремонт | послуга |  |  |
| 514 | Середній ремонт | послуга |  |  |
| 515 | Складний ремонт | послуга |  |  |
| 516 | Ремонт із заміною 1011120 гальмівний майданчик | послуга |  |  |
| 517 | Ремонт із заміною 1018183 направляюча | послуга |  |  |
| 518 | Ремонт із заміною 1018189 рамка | послуга |  |  |
| 519 | Ремонт із заміною 1018190 шестерня 17Т | послуга |  |  |
| 520 | Ремонт із заміною 1018191 дріт заземлення плати | послуга |  |  |
| 521 | Ремонт із заміною 1018192 пластина | послуга |  |  |
| 522 | Ремонт із заміною 1018193 дампер | послуга |  |  |
| 523 | Ремонт із заміною 1018199 верхня частина корпусу | послуга |  |  |
| 524 | Ремонт із заміною 1018200 панель | послуга |  |  |
| 525 | Ремонт із заміною 1008990 ролик | послуга |  |  |
| 526 | Ремонт із заміною 1024594 кнопка-ручка | послуга |  |  |
| 527 | Ремонт із заміною 1012841 підшипник | послуга |  |  |
| 528 | Ремонт із заміною 1073494 тримач валу | послуга |  |  |
| 529 | Ремонт із заміною 1073499 пружина | послуга |  |  |
| 530 | Ремонт із заміною 1073501 шайба | послуга |  |  |
| 531 | Ремонт із заміною 1073503 вал гумовий | послуга |  |  |
| 532 | Ремонт із заміною 1073535 шестерня вузла подачі | послуга |  |  |
| 533 | Ремонт із заміною 1073731 шків ременя | послуга |  |  |
| 534 | Ремонт із заміною 1073733 фланець шківу ременя | послуга |  |  |
| 535 | Ремонт із заміною 1074292 маска | послуга |  |  |
| 536 | Ремонт із заміною F042010 друкуюча голівка | послуга |  |  |
| 537 | Ремонт із заміною 1018174 направляюча паперу | послуга |  |  |
| 538 | Ремонт із заміною 1018175 направляючий ролик | послуга |  |  |
| 539 | Ремонт із заміною 1019481 пластина датчику | послуга |  |  |
| 540 | Ремонт із заміною 2012918 головна плата | послуга |  |  |
| 541 | Ремонт із заміною 2056545 плата живлення | послуга |  |  |
| 542 | Матричний принтер Epson LX-350 | Діагностика | послуга |  |  |
| 543 | Технічне обслуговування | послуга |  |  |
| 544 | Легкий ремонт | послуга |  |  |
| 545 | Середній ремонт | послуга |  |  |
| 546 | Складний ремонт | послуга |  |  |
| 547 | Ремонт із заміною 1050422 ремень | послуга |  |  |
| 548 | Ремонт із заміною 1050423 пружина | послуга |  |  |
| 549 | Ремонт із заміною 1050425 пружина | послуга |  |  |
| 550 | Ремонт із заміною 1052555 майданчик | послуга |  |  |
| 551 | Ремонт із заміною 1054395 тримач паперу | послуга |  |  |
| 552 | Ремонт із заміною 1054469 пластина | послуга |  |  |
| 553 | Ремонт із заміною 1076260 поєднувач | послуга |  |  |
| 554 | Ремонт із заміною 1436557 направляюча | послуга |  |  |
| 555 | Ремонт із заміною 1529633 ручка прокрутки валу подачі | послуга |  |  |
| 556 | Ремонт із заміною 1103835 шестерня | послуга |  |  |
| 557 | Ремонт із заміною 1103836 шестерня | послуга |  |  |
| 558 | Ремонт із заміною 1574516 маска | послуга |  |  |
| 559 | Ремонт із заміною 1646311 каретка | послуга |  |  |
| 560 | Ремонт із заміною F109000 друкуюча голівка | послуга |  |  |
| 561 | Ремонт із заміною 2140285 плата панелі управління | послуга |  |  |
| 562 | Ремонт із заміною 2148461 блок живлення | послуга |  |  |
| 563 | Ремонт із заміною 2158168 головна плата | послуга |  |  |
| 564 | Матричний принтер Epson FX 890 | Діагностика | послуга |  |  |
| 565 | Технічне обслуговування | послуга |  |  |
| 566 | Легкий ремонт | послуга |  |  |
| 567 | Середній ремонт | послуга |  |  |
| 568 | Складний ремонт | послуга |  |  |
| 569 | Ремонт із заміною 1080933 пружина | послуга |  |  |
| 570 | Ремонт із заміною 1234468 гумовий вал | послуга |  |  |
| 571 | Ремонт із заміною 1235581 шестерня 15Т | послуга |  |  |
| 572 | Ремонт із заміною 1235585 флажок | послуга |  |  |
| 573 | Ремонт із заміною 1250538 ножка | послуга |  |  |
| 574 | Ремонт із заміною 1254449 вал каретки | послуга |  |  |
| 575 | Ремонт із заміною 1259448 тримач маски | послуга |  |  |
| 576 | Ремонт із заміною 1408788 трактор в зборі | послуга |  |  |
| 577 | Ремонт із заміною 1517233 направляюча паперу | послуга |  |  |
| 578 | Ремонт із заміною 2004004 датчик | послуга |  |  |
| 579 | Ремонт із заміною 2012708 діод | послуга |  |  |
| 580 | Ремонт із заміною 1014600 направляюча | послуга |  |  |
| 581 | Ремонт із заміною 1005727 датчик | послуга |  |  |
| 582 | Ремонт із заміною 1596132 плата живлення | послуга |  |  |
| 583 | Ремонт із заміною 2101239 вентилятор | послуга |  |  |
| 584 | Ремонт із заміною 2108636 двигун подачі паперу | послуга |  |  |
| 585 | Ремонт із заміною 2143004 головна плата | послуга |  |  |
| 586 | Ремонт із заміною 1598047 панель управління | послуга |  |  |
| 587 | Матричний принтер OKI ML-3310 | Діагностика | послуга |  |  |
| 588 | Технічне обслуговування | послуга |  |  |
| 589 | Легкий ремонт | послуга |  |  |
| 590 | Середній ремонт | послуга |  |  |
| 591 | Складний ремонт | послуга |  |  |
| 592 | Ремонт із заміною 9002366 автоподатчик листів | послуга |  |  |
| 593 | Ремонт із заміною 4YA4023-3301G001 друкуюча голівка | послуга |  |  |
| 594 | Ремонт із заміною 09002351 інтерфейсна карта | послуга |  |  |
| 595 | Матричний принтер ОКі Microline MX1100 | Діагностика | послуга |  |  |
| 596 | Технічне обслуговування | послуга |  |  |
| 597 | Легкий ремонт | послуга |  |  |
| 598 | Середній ремонт | послуга |  |  |
| 599 | Складний ремонт | послуга |  |  |
| 600 | Послуги з ремонту із заміною гумового валу | послуга |  |  |
| 601 | Послуги з ремонту із заміною вузла подачі паперу | послуга |  |  |
| 602 | Послуги з ремонту із заміною сепараторного майданчика | послуга |  |  |
| 603 | Послуги з ремонту із заміною ролику подачі паперу | послуга |  |  |
| 604 | Послуги з ремонту із заміною датчику виходу паперу | послуга |  |  |
| 605 | Послуги з ремонту із заміною плати керування | послуга |  |  |
| 606 | Послуги з ремонту із заміною 163047-901 плата живлення | послуга |  |  |
| 607 | Послуги з ремонту із заміною редуктору | послуга |  |  |
| 608 | Послуги з ремонту із заміною головного приводу (двигун) | послуга |  |  |
| 609 | Послуги з ремонту із заміною друкуючої головки | послуга |  |  |
| 610 | Послуги з ремонту із заміною тракту подачі паперу | послуга |  |  |
| 611 | Ремонт із заміною 179061-901 трактор протяжки паперу | послуга |  |  |
| 612 | Ремонт із заміною 175409-901 втулка | послуга |  |  |
| 613 | Ремонт із заміною 157450-901 плата | послуга |  |  |
| 614 | Матричний принтер ОКі Microline MX1150 | Діагностика | послуга |  |  |
| 615 | Технічне обслуговування | послуга |  |  |
| 616 | Легкий ремонт | послуга |  |  |
| 617 | Середній ремонт | послуга |  |  |
| 618 | Складний ремонт | послуга |  |  |
| 619 | Послуги з ремонту із заміною гумового валу | послуга |  |  |
| 620 | Послуги з ремонту із заміною вузла подачі паперу | послуга |  |  |
| 621 | Послуги з ремонту із заміною сепараторного майданчика | послуга |  |  |
| 622 | Послуги з ремонту із заміною ролику подачі паперу | послуга |  |  |
| 623 | Послуги з ремонту із заміною датчику виходу паперу | послуга |  |  |
| 624 | Послуги з ремонту із заміною плати керування | послуга |  |  |
| 625 | Послуги з ремонту із заміною 163047-901 плата живлення | послуга |  |  |
| 626 | Послуги з ремонту із заміною редуктору | послуга |  |  |
| 627 | Послуги з ремонту із заміною головного приводу (двигун) | послуга |  |  |
| 628 | Послуги з ремонту із заміною друкуючої головки | послуга |  |  |
| 629 | Послуги з ремонту із заміною тракту подачі паперу | послуга |  |  |
| 630 | Матричний принтер Epson DFX-9000 | Діагностика | послуга |  |  |
| 631 | Технічне обслуговування | послуга |  |  |
| 632 | Легкий ремонт | послуга |  |  |
| 633 | Середній ремонт | послуга |  |  |
| 634 | Складний ремонт | послуга |  |  |
| 635 | Ремонт із заміною 1408114 ремень | послуга |  |  |
| 636 | Ремонт із заміною 1408115 лінійка | послуга |  |  |
| 637 | Ремонт із заміною 1410868 вузел перемотки | послуга |  |  |
| 638 | Ремонт із заміною 1410871 блок | послуга |  |  |
| 639 | Ремонт із заміною 1410872 блок валіку | послуга |  |  |
| 640 | Ремонт із заміною 1410878 блок валіку | послуга |  |  |
| 641 | Ремонт із заміною 1410880 тримач | послуга |  |  |
| 642 | Ремонт із заміною 1410881 тримач | послуга |  |  |
| 643 | Ремонт із заміною 1413998 маска | послуга |  |  |
| 644 | Ремонт із заміною 1422620 генератор вібрації | послуга |  |  |
| 645 | Ремонт із заміною 1422621 генератор вібрації | послуга |  |  |
| 646 | Ремонт із заміною 1422622 генератор вібрації | послуга |  |  |
| 647 | Ремонт із заміною 1426030 кулачок | послуга |  |  |
| 648 | Ремонт із заміною 1426031 підшипник | послуга |  |  |
| 649 | Ремонт із заміною 1426032 шестерня | послуга |  |  |
| 650 | Ремонт із заміною 1426036 підшипник правий | послуга |  |  |
| 651 | Ремонт із заміною 1410869 блок каретки | послуга |  |  |
| 652 | Ремонт із заміною 1487578 трактор передній лівий | послуга |  |  |
| 653 | Ремонт із заміною 1487579 трактор передній правий | послуга |  |  |
| 654 | Ремонт із заміною 1487580 трактор задній лівий | послуга |  |  |
| 655 | Ремонт із заміною 1487581 трактор задній правий | послуга |  |  |
| 656 | Ремонт із заміною 1580324 направляюча | послуга |  |  |
| 657 | Ремонт із заміною 2103158 датчик | послуга |  |  |
| 658 | Ремонт із заміною 2104304 вузел переключення | послуга |  |  |
| 659 | Ремонт із заміною 2104305 вузел входу | послуга |  |  |
| 660 | Ремонт із заміною 2104306 шлейф | послуга |  |  |
| 661 | Ремонт із заміною 2104307 вузел перемикача | послуга |  |  |
| 662 | Ремонт із заміною 2104308 вузел перемикача | послуга |  |  |
| 663 | Ремонт із заміною 2103160 шлейф | послуга |  |  |
| 664 | Ремонт із заміною F106000 друкуюча голівка (набір) | послуга |  |  |
| 665 | Ремонт із заміною 1408118 датчик | послуга |  |  |
| 666 | Ремонт із заміною 2120110 плата живлення | послуга |  |  |
| 667 | Ремонт із заміною 2103154 двигун | послуга |  |  |
| 668 | Ремонт із заміною 2103155 двигун | послуга |  |  |
| 669 | Ремонт із заміною 2103156 двигун | послуга |  |  |
| 670 | Ремонт із заміною 2104300 вузел датчику | послуга |  |  |
| 671 | Ремонт із заміною 2104303 шлейф | послуга |  |  |
| 672 | Ремонт із заміною 2112557 двигун | послуга |  |  |
| 673 | Ремонт із заміною 2143855 головна плата | послуга |  |  |
| 674 | Ремонт із заміною 2103153 панель управління | послуга |  |  |
| Загальна вартість без ПДВ, грн. | | | | |  |
| ПДВ\*, грн. | | | | |  |
| Загальна вартість з ПДВ\*, грн. | | | | |  |

* + 1. Вартість Послуг з технічного супроводження заходів та проектів:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Найменування послуги з технічного супроводження заходів та проектів** | **Найменування точки обслуговування** | **Од. виміру** | **Вартість, грн. за од. без ПДВ** | **Вартість, грн. за од. з ПДВ\*** |
| 1 | Обстеження обладнання ІТ та ПЗ | ГО | послуга |  |  |
| ОД | послуга |  |  |
| відділення (категорія А/Базове) | послуга |  |  |
| відділення (категорія Б) | послуга |  |  |
| відділення (категорія В) | послуга |  |  |
| 2 | Обстеження ІТ-інфраструктури | ГО | послуга |  |  |
| ОД | послуга |  |  |
| відділення (категорія А/Базове) | послуга |  |  |
| відділення (категорія Б) | послуга |  |  |
| відділення (категорія В) | послуга |  |  |
| 3 | Технічний нагляд з монтажу СКС | ГО | послуга |  |  |
| ОД | послуга |  |  |
| відділення (категорія А/Базове) | послуга |  |  |
| відділення (категорія Б) | послуга |  |  |
| відділення (категорія В) | послуга |  |  |
| 4 | Перевірка об’ємів з монтажу СКС | ГО | послуга |  |  |
| ОД | послуга |  |  |
| відділення (категорія А/Базове) | послуга |  |  |
| відділення (категорія Б) | послуга |  |  |
| відділення (категорія В) | послуга |  |  |
| 5 | Супроводження відкриття нової точки обслуговування | ГО | послуга |  |  |
| ОД | послуга |  |  |
| відділення (категорія А/Базове) | послуга |  |  |
| відділення (категорія Б) | послуга |  |  |
| відділення (категорія В) | послуга |  |  |
| 6 | Супроводження ліквідації діючої точки обслуговування | ГО | послуга |  |  |
| ОД | послуга |  |  |
| відділення (категорія А/Базове) | послуга |  |  |
| відділення (категорія Б) | послуга |  |  |
| відділення (категорія В) | послуга |  |  |
| 7 | Надання послуг у робочий час | - | люд./година |  |  |
| 8 | Надання послуг у неробочий час | - | люд./година |  |  |
| Загальна вартість без ПДВ, грн. | | | | |  |
| ПДВ\*, грн. | | | | |  |
| Загальна вартість з ПДВ\*, грн. | | | | |  |

1. **ВІДПОВІДАЛЬНІ ПРЕДСТАВНИКИ СТОРІН**

Відповідальні представники Виконавця, що є відповідальним з приводу виконання Рівня обслуговування та Договору (менеджери процесу)\*\*\*\*:

| **Прізвище, ім’я, по батькові менеджера процесу від Виконавця** | **Посада** | **Телефон** | **e-mail** |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Відповідальні представники Замовника, що є відповідальним з приводу виконання Рівня обслуговування та Договору (менеджери процесу)\*\*\*\*:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Прізвище, ім’я, по батькові менеджера процесу від Замовника** | **Посада** | **Телефон** | **e-mail** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Виконавець**  *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*  *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_* | **Замовник**  *ПУБЛІЧНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО АКЦІОНЕРНИЙ БАНК "УКРГАЗБАНК"* |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  М.П.\*\* | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  М.П. |

\* у разі, якщо учасник є платником податку на додану вартість

\*\* крім осіб, які здійснюють діяльність без печатки згідно з чинним законодавством

\*\*\* Заповнюється Учасником відповідно до пропозиції конкурсних торгів щодо ціни учасника

\*\*\*\* Заповнюється при підписанні договору

**ДОДАТОК №2**

**до Договору послуг з підтримки працездатності IT-інфраструктури**

**мережі банку № \_\_\_\_\_\_ від «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_ 2016 р.**

**Перелік Точок обслуговування**

* + 1. **ГО**

|  |  |
| --- | --- |
| **№** | **Адреса\* точки обслуговування ГО** |
| 1 | Київ, вул.Б.Хмельницького 16-22 |
| 2 | Київ, вул.В.Васильківська, 39 |
| 3 | Київ, вул.Дніпровська набережна 1 |

* + 1. **ОД та відділення**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Дирекція** | **№ відділення** | **Адреса\* точки обслуговування** | **Категорія** |
| 1 | Вінницька обласна дирекція | 144/01 | 24400, Вінницька обл., м. Бершадь, вул. Миколаєнка, буд. 21 | Б |
| 2 | Вінницька обласна дирекція | 146/01 | 22800, Вінницька обл., м. Немирів, вул. Луначарського, буд. 10а | Б |
| 3 | Вінницька обласна дирекція | 220/01 | 21009, м. Вінниця, вул. Івана Бевза, 34 | Базове |
| 4 | Вінницька обласна дирекція | 221/01 | 24000, Вінницька обл., м. Могилів-Подільський, вул. Київська, 6-а | Б |
| 5 | Вінницька обласна дирекція | 222/01 | 21032, м. Вінниця, вул. Київська, 47, кв.76 | Б |
| 6 | Вінницька обласна дирекція | 223/01 | 21050, м.Вінниця, вул. Театральна, 2 | Б |
| 7 | Вінницька обласна дирекція | 224/01 | 24321, Вінницька обл., м. Ладижин, вул. Процишина, 10-Г | Б |
| 8 | Вінницька обласна дирекція | 231/01 | 22403, Вінницька обл., м. Калинівка, вул. Леніна, 67 | Б |
| 9 | Вінницька обласна дирекція | 233/01 | 21027, м. Вінниця, вул. Ботанічна, 24 | В |
| 10 | Вінницька обласна дирекція | 235/01 | 24634, Вінницька обл., смт Крижопіль, вул. Леніна, 7 | Б |
| 11 | Вінницька обласна дирекція | 238/01 | 22000, Вінницька обл., м. Хмільник, вул. 50 років СРСР, 6 | Б |
| 12 | Вінницька обласна дирекція | 240/01 | 23300, Вінницька обл., смт Тиврів, вул. Леніна, 79-а | Б |
| 13 | Вінницька обласна дирекція | 244/01 | 22100, Вінницька обл., м. Козятин, вул. Грушевського, буд. 68 | А |
| 14 | Вінницька обласна дирекція | 245/01 | 23310, Вінницька обл., Тиврівський район, м. Гнівань, вул. Леніна, 68 | Б |
| 15 | Вінницька обласна дирекція | 260/01 | 23700, Вінницька обл., Гайсинський район, м. Гайсин, вул. 1 Травня, 77 | Б |
| 16 | Вінницька обласна дирекція | ОД | 21009, м. Вінниця, вул. Івана Бевза, 34 | ОД |
| 17 | Волинська обласна дирекція | 102/02 | 43016, м. Луцьк, вул. Б.Хмельницького, 42 | Базове |
| 18 | Волинська обласна дирекція | 114/02 | 44700, Волинська обл., м. Володимир-Волинський, вул. Ковельська, 73 | Б |
| 19 | Волинська обласна дирекція | 120/02 | 45000, Волинська обл., м. Ковель, вул. Олени Пчілки, 7 | Б |
| 20 | Волинська обласна дирекція | 73/02 | 43005, м. Луцьк, проспект Перемоги, 12 | Б |
| 21 | Волинська обласна дирекція | ОД | 43016, м. Луцьк, вул. Б.Хмельницького, 42 | ОД |
| 22 | Дніпропетровська обласна дирекція | 175/03 | 49000, м. Дніпропетровськ, вул. Челюскіна, 12 | Базове |
| 23 | Дніпропетровська обласна дирекція | 176/03 | 51400, Дніпропетровська обл., м. Павлоград, вул. Леніна, буд. 107/3 | Б |
| 24 | Дніпропетровська обласна дирекція | 177/03 | 51900, Дніпропетровська обл., м. Дніпродзержинськ, вул. Сировця, 20 | А |
| 25 | Дніпропетровська обласна дирекція | 180/03 | 51400, Дніпропетровська обл., м. Павлоград, вул. Заводська, 53 | А |
| 26 | Дніпропетровська обласна дирекція | 183/03 | 50007, Дніпропетровська обл., м. Кривий Ріг, пр-т Миру, 8, прим.19 | А |
| 27 | Дніпропетровська обласна дирекція | 185/03 | 53219, Дніпропетровська обл., м. Нікополь, пр-т Трубників, 41 | Б |
| 28 | Дніпропетровська обласна дирекція | 189/03 | 49107, м. Дніпропетровськ, пр-т Гагаріна, 102 | Б |
| 29 | Дніпропетровська обласна дирекція | 190/03 | 52200, Дніпропетровська обл., м. Жовті Води, вул. Заводська, 1 | Б |
| 30 | Дніпропетровська обласна дирекція | ОД | 49000, м. Дніпропетровськ, вул. Челюскіна, 12 | ОД |
| 31 | Житомирська обласна дирекція | 18/05 | 11500, Житомирська обл., м. Коростень, вул. Грушевського, 11 | Б |
| 32 | Житомирська обласна дирекція | 22/05 | 12201, Житомирська обл., м. Радомишль, вул. Соборний майдан, 4 | Б |
| 33 | Житомирська обласна дирекція | 23/05 | 10030, м. Житомир, вул. Київська, 74 | Базове |
| 34 | Житомирська обласна дирекція | 42/05 | 13300, Житомирська обл., м. Бердичів, вул. Житомирська, 23-А | Б |
| 35 | Житомирська обласна дирекція | ОД | 10030, м. Житомир, вул. Київська, 74 | ОД |
| 36 | Закарпатська обласна дирекція | 280/06 | 88018, м. Ужгород, вул. Швабська, 70 | Базове |
| 37 | Закарпатська обласна дирекція | 282/06 | 89600, Закарпатська обл., м. Мукачеве, вул. Горького, 15/1 | Б |
| 38 | Закарпатська обласна дирекція | 283/06 | 90300, Закарпатська обл., м. Виноградів, вул. Миру, 17 | Б |
| 39 | Закарпатська обласна дирекція | 284/06 | 90400, Закарпатська обл., м. Хуст, вул. Б. Хмельницького, 15 | Б |
| 40 | Закарпатська обласна дирекція | 285/06 | 89300, Закарпатська обл., м. Свалява, вул. Головна, 31 | Б |
| 41 | Закарпатська обласна дирекція | 286/06 | 90200, Закарпатська обл., м. Берегове, пл. Героїв, 6 | Б |
| 42 | Закарпатська обласна дирекція | ОД | 88018, м. Ужгород, вул. Швабська, 70 | ОД |
| 43 | Запорізька обласна дирекція | 179/07 | 69068, м. Запоріжжя, пр. Моторобудівників, буд. 3, прим. 21 | Б |
| 44 | Запорізька обласна дирекція | 182/07 | 53602, Запорізька обл., м. Мелітополь, вул. Гризодубової, 55 | Б |
| 45 | Запорізька обласна дирекція | 184/07 | 69012, м. Запоріжжя, бул. Вінтера, 40 | Базове |
| 46 | Запорізька обласна дирекція | 186/07 | 71500, Запорізька обл. м. Енергодар, вул. Курчатова, 31 | Б |
| 47 | Запорізька обласна дирекція | 187/07 | 71100, Запорізька обл., м. Бердянськ, вул. Карла Маркса, 29 | Б |
| 48 | Запорізька обласна дирекція | 188/07 | 69000, м. Запоріжжя, пр-т Леніна, 95 | Б |
| 49 | Запорізька обласна дирекція | ОД | 69012, м. Запоріжжя, бул. Вінтера, 40 | ОД |
| 50 | Івано-Франківська обласна дирекція | 17 | 76000, м. Івано-Франківськ, вул. Шашкевича, 1 | Б |
| 51 | Івано-Франківська обласна дирекція | 40 | 78200, Івано-Франківська обл., м. Коломия, вул. Довбуша, 19 | Б |
| 52 | Івано-Франківська обласна дирекція | 41 | 77300, Івано-Франківська обл., м. Калуш, пл. Героїв, 10 | Б |
| 53 | Івано-Франківська обласна дирекція | 47/08 | 76000, м. Івано-Франківськ, вул. Мельника Андрія, 11а | Базове |
| 54 | Івано-Франківська обласна дирекція | ОД | 76000, м. Івано-Франківськ, вул. Мельника Андрія, 11а | ОД |
| 55 | Київська обласна дирекція | 1 | 03065, м. Київ, вул. Героїв Севастополя, 24/2, кв. 26 | Б |
| 56 | Київська обласна дирекція | 2 | 02222, м. Київ, вул. Бальзака - Беретті, 42/20 | Б |
| 57 | Київська обласна дирекція | 3 | 03049, м. Київ, пр-т Повітрофлотський, 10 | Б |
| 58 | Київська обласна дирекція | 4 | 03058, м. Київ, вул. Гарматна, 39-В | Б |
| 59 | Київська обласна дирекція | 5 | 03062, м. Київ, пр-т Перемоги, 67 | В |
| 60 | Київська обласна дирекція | 6 | 03056, м. Київ, вул. Борщагівська, 117, кв. 103-104 | Б |
| 61 | Київська обласна дирекція | 7 | 01004, м. Київ, вул. Червоноармійська, 39 | А |
| 62 | Київська обласна дирекція | 8 | 03058, м. Київ, вул. Лебедєва-Кумача, буд. 6 | Б |
| 63 | Київська обласна дирекція | 9 | 03151, м. Київ, пр-т Повітрофлотський, 52/2 | Б |
| 64 | Київська обласна дирекція | 12 | 08131, Київська обл., Києво-Святошинський р-н, с. Софіївська Борщагівка, вул. Велика Кільцева, 56 | В |
| 65 | Київська обласна дирекція | 16 | 03087, м. Київ, вул. Єреванська, 1 | А |
| 66 | Київська обласна дирекція | 21 | 07300, Київська обл., м. Вишгород, пр-т Мазепи Івана, 13/9 | Б |
| 67 | Київська обласна дирекція | 24 | 02068, м. Київ, вул. А. Ахматової, 14-А | Б |
| 68 | Київська обласна дирекція | 34 | 01032, м. Київ, вул. Саксаганського, буд. 82 | А |
| 69 | Київська обласна дирекція | 38 | 04074, м. Київ, вул. Вишгородська, буд. 21 | Б |
| 70 | Київська обласна дирекція | 39 | 07400, Київська обл. м. Бровари, бульвар Незалежності, 2 | Б |
| 71 | Київська обласна дирекція | 43 | 30100, Київська обл. м. Біла Церква, вул. Театральна, 9 | Б |
| 72 | Київська обласна дирекція | 45 | 03142, м. Київ, пр-т Академіка Палладіна, 18/30 | Б |
| 73 | Київська обласна дирекція | 50 | м. Київ, вул.Б.Хмельницького 16/22 | А |
| 74 | Київська обласна дирекція | 51 | 02105, м. Київ, пр-т Гагаріна Юрія, буд. 6, літера А | А |
| 75 | Київська обласна дирекція | 52 | 04210, м. Київ, вул. Тимошенка, буд. 21, корпус 4 | Б |
| 76 | Київська обласна дирекція | 53 | 02152, м. Київ, вул. Серафімовича, 1-а | А |
| 77 | Київська обласна дирекція | 54 | 08300, Київська обл., м. Бориспіль, вул. Київський шлях, 83 | А |
| 78 | Київська обласна дирекція | 56 | 08400, Київська обл., м. Переяслав-Хмельницький, вул. Б. Хмельницького, 48 | Б |
| 79 | Київська обласна дирекція | 58 | 08200, Київська обл., м. Ірпінь, вул. Шевченка, 3 | Б |
| 80 | Київська обласна дирекція | 354 | 08131, Київська обл., с. Софіївська Борщагівка, вул. Велика Кільцева, буд. 4 | В |
| 81 | Київська обласна дирекція | 60 | 01010, м. Київ, вул. Суворова, 4/6 | Б |
| 82 | Київська обласна дирекція | 70 | 04053, м. Київ, вул. Артема, 10-Б | Базове |
| 83 | Київська обласна дирекція | 173/26 | 01004, м. Київ, вул. Червоноармійська, 34 | В |
| 84 | Київська обласна дирекція | 94/26 | 01023, м. Київ, вул. Руставелі Шота, 40/10, літ. А | В |
| 85 | Київська обласна дирекція | 98/26 | 03150, м. Київ, вул. Щорса, 11-А | В |
| 86 | Київська обласна дирекція | ОД | 04053, м. Київ, вул. Артема, 10-Б | ОД |
| 87 | Кіровоградська обласна дирекція | 191/10 | 25006, м. Кіровоград, вул. В'ячеслава Чорновола, 20 | Базове |
| 88 | Кіровоградська обласна дирекція | 192/10 | 26200, Кіровоградська обл., м. Мала Виска, вул. Жовтнева, 69 | Б |
| 89 | Кіровоградська обласна дирекція | 193/10 | 25004, м. Кіровоград, вул. Преображенська, буд. 79 а | Б |
| 90 | Кіровоградська обласна дирекція | 194/10 | 28000, Кіровоградська обл., м. Олександрія, вул. Леніна, 67 | Б |
| 91 | Кіровоградська обласна дирекція | 196/10 | 27500, Кіровоградська обл., м. Світловодськ, вул. Леніна, 12 | Б |
| 92 | Кіровоградська обласна дирекція | ОД | 25006, м. Кіровоград, вул. В'ячеслава Чорновола, 20 | ОД |
| 93 | Львівська обласна дирекція | 290/13 | 79026, м. Львів, вул. Стрийська, 98 | Базове |
| 94 | Львівська обласна дирекція | 291/13 | 79019, м. Львів, вул. Б. Хмельницького, 5 | Б |
| 95 | Львівська обласна дирекція | 292/13 | 82100, Львівська обл., м. Дрогобич, вул. Трускавецька, 3 | Б |
| 96 | Львівська обласна дирекція | 293/13 | 79013, м. Львів, вул. С. Бандери, 51 | Б |
| 97 | Львівська обласна дирекція | 294/13 | 82391, Львівська обл., м. Борислав, смт Східниця, вул. Шевченка, 55-А | Б |
| 98 | Львівська обласна дирекція | 295/13 | 81652, Львівська обл., м. Новий Розділ, пр-т Шевченка, 32 | Б |
| 99 | Львівська обласна дирекція | 296/13 | 82482, Львівська обл., м. Моршин, вул. І. Франка, 43 | Б |
| 100 | Львівська обласна дирекція | 297/13 | 80316, Львівська обл., м. Рава-Руська, вул. Грушевського, 6 | Б |
| 101 | Львівська обласна дирекція | 298/13 | 81400, Львівська обл., м. Самбір, пл. Ринок, 22 | Б |
| 102 | Львівська обласна дирекція | 300/13 | 79032, м. Львів, вул. Дж. Вашингтона, буд. 8 | В |
| 103 | Львівська обласна дирекція | 302/13 | 82400, Львівська обл., м. Стрий, вул. Андрія Корчака, 2/13 | Б |
| 104 | Львівська обласна дирекція | ОД | 79026, м. Львів, вул. Стрийська, 98 | ОД |
| 105 | Миколаївська обласна дирекція | 216/14 | 54010, м. Миколаїв, пр-т Леніна, 22-а | Базове |
| 106 | Миколаївська обласна дирекція | ОД | 54001, м. Миколаїв, вул. Декабристів 1/1 | ОД |
| 107 | Одеська обласна дирекція | 197/15 | 65026, м.Одеса, вул. Пушкінська, 7 | Базове |
| 108 | Одеська обласна дирекція | 198/15 | 68003, Одеська обл., м. Іллічівськ, вул. Леніна, 24 | Б |
| 109 | Одеська обласна дирекція | 201/15 | 68800, Одеська обл., м. Рені, вул.28 червня, 132 | Б |
| 110 | Одеська обласна дирекція | 202/15 | 66300, Одеська обл., м. Котовськ, вул. 50 років Жовтня, 78-Б | Б |
| 111 | Одеська обласна дирекція | 204/15 | 66400, Одеська обл.,м. Ананьїв, вул. Незалежності, 20 | Б |
| 112 | Одеська обласна дирекція | 205/15 | 68100, Одеська обл., м. Татарбунари, вул. К.Маркса, 45 | Б |
| 113 | Одеська обласна дирекція | 207/15 | 67400, Одеська обл., м. Роздільна, вул. Леніна, 44-г | Б |
| 114 | Одеська обласна дирекція | 208/15 | 67800, Одеська обл., м. Болград, вул. Леніна, 132 | Б |
| 115 | Одеська обласна дирекція | 209/15 | 67700, Одеська обл., м. Білгород-Дністровський, вул. Ізмаїльська, 64-А | Б |
| 116 | Одеська обласна дирекція | 210/15 | 67800, Одеська обл., смт Овідіополь, пров. Церковний, 1 | Б |
| 117 | Одеська обласна дирекція | 211/15 | 68600, Одеська обл., м. Ізмаїл, пр-т Леніна, 52 | Б |
| 118 | Одеська обласна дирекція | 213/15 | 65111, м. Одеса, вул. Дніпропетровська дорога, 120 | Б |
| 119 | Одеська обласна дирекція | 214/15 | 65089, м. Одеса, вул. Академіка Корольова, 92 | Б |
| 120 | Одеська обласна дирекція | 219/15 | 65017, м. Одеса, вул. Люстдорфська дорога, 5 | В |
| 121 | Одеська обласна дирекція | 254/15 | 68800, Одеська обл., м. Рені, вул. 28 червня, 154 | В |
| 122 | Одеська обласна дирекція | 255/15 | 65059, м. Одеса, вул. Малиновського, 1/1 | А |
| 123 | Одеська обласна дирекція | 256/15 | 65001, м. Одеса, вул. Єврейська, 9 | Б |
| 124 | Одеська обласна дирекція | 257/15 | 65012, м. Одеса, вул. Канатна, 112 | Б |
| 125 | Одеська обласна дирекція | ОД | 65026, м.Одеса, вул. Пушкінська, 7 | ОД |
| 126 | Полтавська обласна дирекція | 323/16 | 36020, м. Полтава, вул. Жовтнева, 19 | Базове |
| 127 | Полтавська обласна дирекція | 324/16 | 39600, Полтавська обл., м. Кременчук, б-р Пушкіна, 20 | Б |
| 128 | Полтавська обласна дирекція | 325/16 | 37600, Полтавська обл., м. Миргород, вул. Данила Апостола, 5 | Б |
| 129 | Полтавська обласна дирекція | 326/16 | 36021, м. Полтава, вул. Калініна, 17 | Б |
| 130 | Полтавська обласна дирекція | 327/16 | 39600, Полтавська обл., м. Кременчук, вул. Халаменюка, 5 | А |
| 131 | Полтавська обласна дирекція | 329/16 | 37500, Полтавська обл., м. Лубни, вул. Радянська, 41 | Б |
| 132 | Полтавська обласна дирекція | 330/16 | 39800, Полтавська обл., м. Комсомольськ, вул. Гірників, 33 | Б |
| 133 | Полтавська обласна дирекція | ОД | 36020, м. Полтава, вул. Жовтнева, 19 | ОД |
| 134 | Рівненська обласна дирекція | 100/17 | 33016, м. Рівне, вул. Княгиницького, 5а | Базове |
| 135 | Рівненська обласна дирекція | 101/17 | 33001, м. Рівне, вул. Струтинської, 21 | В |
| 136 | Рівненська обласна дирекція | 104/17 | 33022, м. Рівне, вул. Черняка, 2 | Б |
| 137 | Рівненська обласна дирекція | 108/17 | 34600, Рівненська обл., м. Березне, вул. Андріївська, буд.2 | Б |
| 138 | Рівненська обласна дирекція | 110/17 | 33027, м. Рівне, вул. Пухова, 85 | В |
| 139 | Рівненська обласна дирекція | 111/17 | 34503, Рівненська обл., м. Сарни, вул. Широка, 13 | Б |
| 140 | Рівненська обласна дирекція | 113/17 | 35600, Рівненська обл., м. Дубно, вул. Грушевського, 184 | В |
| 141 | Рівненська обласна дирекція | 115/17 | 33016, м. Рівне, вул. С. Бандери, 41 | В |
| 142 | Рівненська обласна дирекція | 116/17 | 33001, м. Рівне, вул. П. Могили, 31 | Б |
| 143 | Рівненська обласна дирекція | 117/17 | 35600, Рівненська обл., м. Дубно, вул. Скарбова, 3 | Б |
| 144 | Рівненська обласна дирекція | 118/17 | 35000, Рівненська обл., м. Костопіль, вул. Грушевського, 12 | Б |
| 145 | Рівненська обласна дирекція | 128/17 | 34400, Рівненська обл., м. Кузнецовськ, Вараш мікрорайон, буд. 6, приміщення 38 | Б |
| 146 | Рівненська обласна дирекція | ОД | 33016, м. Рівне, вул. Княгиницького, 5а | ОД |
| 147 | Сумська обласна дирекція | 303/18 | 40030, м. Суми, вул. Герасима Кондратьєва, 4 | Базове |
| 148 | Сумська обласна дирекція | 304/18 | 42000, Сумська обл., м. Ромни, бул. Шевченка, 18-а | Б |
| 149 | Сумська обласна дирекція | 306/18 | 41800, Сумська обл., м. Білопілля, вул. Старопутивльська, 45 | Б |
| 150 | Сумська обласна дирекція | 307/18 | 41600, Сумська обл., м. Конотоп, пр-т Червоної Калини, 16 | Б |
| 151 | Сумська обласна дирекція | 308/18 | 41100, Сумська обл., м. Шостка, вул. К. Маркса, 21 | Б |
| 152 | Сумська обласна дирекція | 309/18 | 40030, м. Суми, вул. Петропавлівська, 86 | Б |
| 153 | Сумська обласна дирекція | 310/18 | 42700, Сумська обл., м. Охтирка, вул. Ярославського, 4 | Б |
| 154 | Сумська обласна дирекція | 311/18 | 40030, м. Суми, вул. Соборна, 29-б | Б |
| 155 | Сумська обласна дирекція | ОД | 40030, м. Суми, вул. Герасима Кондратьєва, 4 | ОД |
| 156 | Східна регіональна дирекція | 313/04 | 87515, Донецька обл., м. Маріуполь, вул. Енгельса, 32 | Б |
| 157 | Східна регіональна дирекція | 315/04 | 84300, Донецька обл., м. Краматорськ, вул. Соціалістична, 74 | Базове |
| 158 | Східна регіональна дирекція | 320/04 | 84122, Донецька обл., м.Слов'янськ, вул.Шевченка, 11 | Б |
| 159 | Східна регіональна дирекція | 353/12 | 93100, Луганська обл., м. Лисичанськ, пр-т Леніна, 149 | Б |
| 160 | Східна регіональна дирекція | 356/12 | 93406, Луганська обл., м. Сєвєродонецьк, пр-т Гвардійський, 14/5 | А |
| 161 | Східна регіональна дирекція | 363/12 | 93000, Луганська обл., м. Рубіжне, вул. Менделєєва, 24 | Б |
| 162 | Східна регіональна дирекція | РД | 84122, Донецька обл., м.Слов'янськ, вул.Шевченка, 11 | ОД |
| 163 | Тернопільська обласна дирекція | 71/19 | 46000, м. Тернопіль, вул. Шептицького, 1 | Базове |
| 164 | Тернопільська обласна дирекція | 72/19 | 48700, Тернопільська обл., м. Борщів, вул. Я. Кондри, 1 | Б |
| 165 | Тернопільська обласна дирекція | 74/19 | 48500, Тернопільська обл., м. Чортків, вул. Степана Бандери, 29 | Б |
| 166 | Тернопільська обласна дирекція | ОД | 46000, м. Тернопіль, вул. Шептицького, 1 | ОД |
| 167 | Харківська обласна дирекція | 270/20 | 61145, м. Харків, вул. Космічна, 20 | Базове |
| 168 | Харківська обласна дирекція | 271/20 | 61204, м. Харків, пр-т Перемоги, 70 | Б |
| 169 | Харківська обласна дирекція | 272/20 | 61146, м. Харків, вул.Ак. Павлова, 144 | Б |
| 170 | Харківська обласна дирекція | 277/20 | 61099 , м. Харків, пр-т Московський, 256-г | Б |
| 171 | Харківська обласна дирекція | 278/20 | 61052 , м. Харків, вул. Полтавський шлях, 36 | Б |
| 172 | Харківська обласна дирекція | 279/20 | 61059, м. Харків, вул. Мироносицька, 54 | Б |
| 173 | Харківська обласна дирекція | ОД | 61145, м. Харків, вул. Космічна, 20 | ОД |
| 174 | Херсонська обласна дирекція | 265/21 | 73024, м. Херсон, вул. Перекопська, 21 | Базове |
| 175 | Херсонська обласна дирекція | 266/21 | 75500, Херсонська обл., м. Скадовськ, вул. Пролетарська, 24 | Б |
| 176 | Херсонська обласна дирекція | 267/21 | 74800, Херсонська обл., м. Каховка, вул. Набережна, 3 | Б |
| 177 | Херсонська обласна дирекція | 268/21 | 73026, м. Херсон, вул. Ушакова, 68 | Б |
| 178 | Херсонська обласна дирекція | 269/21 | 73008, м. Херсон, вул. Кулика І., буд. 133 | Б |
| 179 | Херсонська обласна дирекція | ОД | 73024, м. Херсон, вул. Перекопська, 21 | ОД |
| 180 | Хмельницька обласна дирекція | 80/22 | 32300, Хмельницька обл., м. Кам"янець-Подільський, вул. Хмельницьке шосе, 32 | А |
| 181 | Хмельницька обласна дирекція | 82/22 | 29000, м. Хмельницький, вул. Проскурівського підпілля, 16 | Б |
| 182 | Хмельницька обласна дирекція | 83/22 | 30400, Хмельницька обл., м. Шепетівка, вул. К. Маркса, 39 | Б |
| 183 | Хмельницька обласна дирекція | 85/22 | 29000, м. Хмельницький, вул. Свободи, 22 | Базове |
| 184 | Хмельницька обласна дирекція | 87/22 | 32300, Хмельницька обл., м. Кам"янець-Подільський, вул. Гагаріна, 43 | Б |
| 185 | Хмельницька обласна дирекція | 362/22 | 30100, Хмельницька обл., м. Нетішин, пр. Незалежності, 2а | Б |
| 186 | Хмельницька обласна дирекція | ОД | 29000, м. Хмельницький, вул. Свободи, 22 | ОД |
| 187 | Черкаська обласна дирекція | 130/23 | 18002, м. Черкаси, вул. Гоголя, 221 | Базове |
| 188 | Черкаська обласна дирекція | 131/23 | 18002, м. Черкаси, вул. Смілянська, 38 | Б |
| 189 | Черкаська обласна дирекція | 140/23 | 18016, м. Черкаси, вул. Героїв Сталінграда, буд. 42/1 | Б |
| 190 | Черкаська обласна дирекція | 142/23 | 19700, Черкаська обл., м. Золотоноша, вул. Садовий проїзд, 6 | Б |
| 191 | Черкаська обласна дирекція | 145/23 | 20700, Черкаська обл., м. Сміла, вул. Свердлова, 103 | Б |
| 192 | Черкаська обласна дирекція | 148/23 | 20300, Черкаська обл., м. Умань, вул. Горького, 1-а | Б |
| 193 | Черкаська обласна дирекція | 151/23 | 19900, Черкаська обл., м. Чорнобай, вул. Леніна, 116 | Б |
| 194 | Черкаська обласна дирекція | 152/23 | 20200, Черкаська обл., м. Звенигородка, вул. Шевченка, 40-а | Б |
| 195 | Черкаська обласна дирекція | 153/23 | 19400 , Черкаська обл., м. Корсунь-Шевченківський, вул. Червоноармійська, 1-а | Б |
| 196 | Черкаська обласна дирекція | ОД | 18002, м. Черкаси, вул. Гоголя, 221 | ОД |
| 197 | Чернівецька обласна дирекція | 30/25 | 58000, м. Чернівці, вул. Головна, 51 | Б |
| 198 | Чернівецька обласна дирекція | 36/25 | 59300, Чернівецька обл., м. Кіцмань, вул. Незалежності, 28а/1 | Б |
| 199 | Чернівецька обласна дирекція | 46/25 | 58013, м. Чернівці, вул. Героїв Майдану (попередня назва вул. Червоноармійська), 77 | Базове |
| 200 | Чернівецька обласна дирекція | 76/25 | 60300, Чернівецька обл., м. Новоселиця, вул. Котовського, 1-А | Б |
| 201 | Чернівецька обласна дирекція | ОД | 58013, м. Чернівці, вул. Героїв Майдану (попередня назва вул. Червоноармійська), 77 | ОД |
| 202 | Чернігівська обласна дирекція | 63 | 14010, м. Чернігів, просп. Перемоги, 44 | Базове |
| 203 | Чернігівська обласна дирекція | 27/24 | 14000, м. Чернігів, вул. Кирпоноса, 7 | А |
| 204 | Чернігівська обласна дирекція | ОД | 14010, м. Чернігів, просп. Перемоги, 44 | ОД |

|  |  |
| --- | --- |
| **Виконавець**  *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*  *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_* | **Замовник**  *ПУБЛІЧНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО АКЦІОНЕРНИЙ БАНК "УКРГАЗБАНК"* |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  М.П.\*\* | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  М.П. |

\* конкретні адреси можуть бути уточнені під час підписання Договору

\*\* крім осіб, які здійснюють діяльність без печатки згідно з чинним законодавством

**ДОДАТОК №3**

**до Договору про надання послуг з підтримки працездатності IT-інфраструктури**

**мережі банку № \_\_\_\_\_\_ від «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_ 2016 р.**

1. **Зразок форми Акту наданих послуг з підтримки працездатності IT-інфраструктури мережі банку**

АКТ наданих послуг № \_\_\_\_\_\_\_\_

м. Київ « \_\_\_ » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_ року

ПУБЛІЧНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО АКЦІОНЕРНИЙ БАНК «УКРГАЗБАНК», надалі іменується «Замовник», що є платником податку на прибуток за базовою (основною) ставкою відповідно до п.136.1 ст.136 розділу ІІІ Податкового кодексу України, в особі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, який діє на підставі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, з однієї сторони, і

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, надалі іменується «Виконавець», що є платником податку \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (заповнюється Учасником процедури закупівлі), в особі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, який діє на підставі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, з іншої сторони, далі разом іменовані – «Сторони», а окремо – «Сторона», склали цей акт про те, що відповідно до умов Договору про надання послуг з підтримки працездатності IT-інфраструктури банку № \_\_\_\_\_\_ від «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_ 2016 р. Виконавець протягом \_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_ року надав Замовнику послуги з підтримки працездатності IT-інфраструктури банку:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Найменування послуг | Вартість послуг без ПДВ, грн. | ПДВ, грн.\* | Вартість послуг з ПДВ, грн.\* | Розмір штрафних санкцій, грн. | Вартість послуг з урахуванням штрафних санкцій з ПДВ, грн.\* |
| 1 |  |  |  |  |  |  |
| Загальна вартість без ПДВ, грн. | | | | | |  |
| ПДВ\*, грн. | | | | | |  |
| Загальна вартість з ПДВ\*, грн. | | | | | |  |

Загальна вартість наданих Послуг без ПДВ становить: 0,00 грн. (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ грн. \_\_\_\_\_\_ коп.),

крім того ПДВ\*: 0,00 грн. (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ грн. \_\_\_\_\_\_ коп.),

Загальна вартість наданих Послуг з ПДВ становить\*: 0,00 грн. (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ грн. \_\_\_\_\_\_ коп.),

Загальна інформація про надані Послуги наведена в Додатку № 1 до цього Акту і є невід’ємною його частиною.

Детальна інформація про надані Послуги наведена в Додатку № 2 до цього Акту і є невід’ємною його частиною.

Сторони одна до одної претензій не мають.

Від Замовника: Від Виконавця:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

М.П. М.П.\*\*

1. **Зразок форми Додатку № 1 до Акту наданих послуг**

Додаток № 1

до Акту № \_\_\_\_\_\_\_\_ наданих послуг з з підтримки працездатності IT-інфраструктури мережі банку у \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_ року

від « \_\_\_ » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_ року

Загальна інформація про надані послуги з з підтримки працездатності IT-інфраструктури мережі банку

за період з « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ року по « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ року

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Загальна кількість зареєстрованих Звернень/Заявок | Кількість зареєстрованих Звернень високого пріоритету | Кількість Заявок звітного періоду високого пріоритету виконаних вчасно | Показник рівня якості критичних послуг, % | Кількість зареєстрованих звернень середнього і низького пріоритету | Кількість Заявок звітного періоду середнього і низького пріоритету виконаних вчасно | Показник рівня якості послуг, % | Кількість Заявок звітного періоду зі статусом «Не виконана» | Показник рівня невиконаних послуг, % | Надання послуг у неробочий час, люд/година | Надання послуг у робочий час, люд/година |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Від Замовника перевірив  / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /  ПІБ Підпис | Від Виконавця підготував:  / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /  ПІБ Підпис |

**­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

1. **Зразок форми Додатку № 2 до Акту наданих послуг**

Додаток № 2

до Акту № \_\_\_\_\_\_\_\_ наданих послуг з підтримки працездатності IT-інфраструктури мережі банку у \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_ року

від « \_\_\_ » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_ року

Детальна інформація про надані послуги з підтримки працездатності IT-інфраструктури мережі банку

за період з « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ року по « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ року

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Номер Звернення (№ Виконавця) | Номер Звернення (№ Замовника) | Тип Звернення | Пріоритет | Послуга | Тип послуги | Дата реєстрації Звернення | Час реєстрації Звернення | Дата закриття Заявки | Час закриття Заявки | Терміни надання Послуг | Точка ослуговування | Категорія відділення | Адреса | Статус закриття Заяки | Вартість, грн. з ПДВ\* |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Від Замовника перевірив  / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /  ПІБ Підпис | Від Виконавця підготував:  / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /  ПІБ Підпис |

|  |  |
| --- | --- |
| **Виконавець**  *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*  *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_* | **Замовник**  *ПУБЛІЧНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО АКЦІОНЕРНИЙ БАНК "УКРГАЗБАНК"* |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  М.П.\*\* | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  М.П. |

\* у разі, якщо учасник є платником податку на додану вартість

\*\* крім осіб, які здійснюють діяльність без печатки згідно з чинним законодавством

**ДОДАТОК №4**

**до Договору про надання послуг з підтримки працездатності IT-інфраструктури мережі банку № \_\_\_\_\_\_ від «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_ 2016 р.**

**Зразок форми Акту прийому-передачі обладнання**

**Акт № \_\_\_\_\_\_**

**прийому-передачі обладнання**

м. Київ « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201 року

Цей акт складено про те, що відповідно до умов Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ від « \_\_\_ » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_ р.представником \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ передано, а представником \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ прийнято наступне обладнання:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Найменування**  **(модель)** | **Інв. №** | **Серійний**  **номер** | **Стан**  **(справне**  **/ не справне)** | **Кількість** | **Балансова**  **(залишкова) вартість обладнання** |
| **1** |  |  |  |  |  |  |
| **2** |  |  |  |  |  |  |
| **3** |  |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Майно передав**:  (від Замовника)  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_.\_.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (підпис, дата, посада,  ПІБ матеріально - відповід. особи,  структурний підрозділ) | **Майно прийняв**:  (Від Виконавця)  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_.\_.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (підпис, дата, посада,  ПІБ матеріально - відповід. особи) |
| **Майно передав**  Від Виконавця)  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_.\_.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (підпис, дата, посада,  ПІБ матеріально-відповід. особи) | **Майно отримав**:  (від Замовника)  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_.\_.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (підпис, дата, посада,  ПІБ матеріально-відповід. особи) |

|  |  |
| --- | --- |
| **Виконавець**  *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*  *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_* | **Замовник**  *ПУБЛІЧНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО АКЦІОНЕРНИЙ БАНК "УКРГАЗБАНК"* |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  М.П.\*\* | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  М.П. |

\*\* крім осіб, які здійснюють діяльність без печатки згідно з чинним законодавством

**ДОДАТОК №5**

**до Договору про надання послуг з підтримки працездатності IT-інфраструктури мережі банку № \_\_\_\_\_\_ від «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_ 2016 р.**

**Зразок форми Звіту щодо обробки Заявки**

**(підписується на Точці обслуговування)**

**Звіт щодо обробки Заявки № \_\_\_\_\_\_\_\_\_**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Точка обслуговування | Адреса точки обслуговування | Представник Замовника | Дата прийняття Звернення | Час прийняття Звернення |
|  |  |  | \_\_.\_\_.20\_\_ | \_\_:\_\_ |
|  |  |  |  |  |
| Опис Заявки: |  |  |  |  |
| Об'єкт ІТ-інфрастурктури | Тип Звернення | Пріоритет | Послуга | Тип послуги |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| Сервіс-інженер Виконавця (П.І.Б.) | Дата прибуття | Час прибуття | Час виконання Заявки | |
|  | \_\_.\_\_.20\_\_ | \_\_:\_\_ | \_\_ годин, \_\_хвилин | |
|  |  |  |  |  |
| Виконані дії | Найменування обладнання | Серійний номер | Інвентарний номер | Примітки |
|  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Зауваження представника Замовника** | |  | | | | | |
|  | | (у разі відсутності зауважень "Зауваження відсутні") | | | | | |
|
| **Від Замовника**  (підпис, ініціали та прізвище Представника Замовника який прийняв роботи)  "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ року | | | **Від Виконавця**  (підпис, ініціали та прізвище Представника Виконавця який виконав роботи)  "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ року | | |
| м.п. | | | | м.п.\*\* | | |
| **Виконавець**  *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*  *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_* | | | | | **Замовник**  *ПУБЛІЧНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО АКЦІОНЕРНИЙ БАНК "УКРГАЗБАНК"* | | |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  М.П.\*\* | | | | | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  М.П. | | |

\*\* крім осіб, які здійснюють діяльність без печатки згідно з чинним законодавством