

**Українська асоціація деревообробного обладнання (УАДО) рекомендує всім операторам ринку деревиннообробного устаткування взяти за основу “Умови виконання сервісних робіт технологічного устаткування”, адаптувати їх до своїх бізнес процедур та використовувати у повсякденній роботі як стандарт підприємства.**

**Умови носять виключно рекомендаційний характер та не передбачають будь-якого виду відповідальності за невиконання їх положень. Використовуючи умови Виробники, Продавці, Виконавці та Замовники зобов'язані неухильно дотримуватись вимог чинного законодавства України. За можливі порушення суб'єктами господарювання чинного законодавства, при використанні умов, УАДО відповідальності не несе.**

## **Умови виконання сервісних робіт технологічного устаткування**

### **1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

Умови виконання сервісних робіт технологічного устаткування (надалі — Умови) визначають відносини між власником, орендарем, лізингоотримувачем устаткування (надалі — Замовником) та іншими суб'єктами господарювання, зокрема тими, що здійснюють постачання устаткування (надалі — Продавець), підприємствами виробниками (надалі — Виробник) та виконавцями сервісних робіт (надалі — Виконавець).

Взаємовідносини Виробника, Продавця, Виконавця визначають відповідними договорами. Виробник на підставі договірних відносин доручає виконання сервісних робіт Продавцю чи іншим суб'єктам підприємницької діяльності (надалі — Виконавці).

Умови визначають загальні вимоги, основні принципи та порядок проведення сервісних робіт технологічного (у тому числі і деревиннообробного) устаткування для підтримання його в технічно справному стані, забезпечення роботи устаткування відповідно до технічних характеристик, заявлених Виробником.

Під терміном «сервісні роботи» в подальшому будемо розуміти такі види робіт: монтування (монтаж) та демонтування (демонтаж) устаткування, його уновітнювання (модернізацію), різного роду налагоджувальні, діагностичні та направні (ремонтні) роботи під час гарантійного терміну та в післягарантійний період, а також інспектування і технічне обслуговування.

Виконання сервісних робіт завжди має комплексний характер та охоплює різні види робіт.

Сервісні роботи можна виконувати на підприємстві Замовника або Виконавця.

До сервісних робіт у розумінні цього документу не належать роботи з розроблення, освоєння та впровадження нових технологій на виробництві Замовника.

## 2. ТЕРМІНОЛОГІЯ

У умовах використовують терміни в такому значенні:

*Устаткування* - сукупний термін, який включає в себе усі види верстатів, виробничих ліній, машин, механізмів, агрегатів, вузлів, пристроїв та інших об'єктів, що беруть участь у процесі виготовлення продукції шляхом виконання тих чи інших технологічних функцій (операцій).

*Інспектування* - це комплекс робіт, під час яких визначають та документують фактичний стан устаткування, встановлюють і фіксують фактичні відповідність або відхилення параметрів від заданих Виробником та визначають необхідні заходи для відновлення початкового стану.

*Технічним обслуговуванням* називають комплекс профілактичних робіт для підтримання працездатності, справності та забезпечення подальшої безвідмовної експлуатації устаткування.

*Під монтуванням (монтажем)* устаткування потрібно розглядати сукупність заходів та робіт із встановлення його на фундамент у місці експлуатації та закріплення окремих складників у такому положенні, за якого устаткування відповідатиме нормам геометричної точності.

*Демонтування (демонтаж)* - зняття устаткування чи його складників з місця встановлення.

*Пусконалагоджувальні роботи* охоплюють перевірку, налагоджування та випробовування спочатку в холостому, а пізніше в робочому режимах для забезпечення всіх робочих параметрів устаткування заданих Виробником. На завершення пусконалагоджувальних робіт проводять обов'язковий інструктаж операторів, у якому відображають правильні методи експлуатації устаткування, особливості техніки безпеки, принципи налаштування всіх механізмів, вузлів та агрегатів. Після завершення пусконалагоджувальних робіт підписують акт, який визначає початок гарантійного терміну нового устаткування.

Пусконалагоджувальні роботи не включають підготовку операторів устаткування, написання конкретних програм для виготовлення (обробки) деталей, розробку технологічних карт і процесів, а також освоєння та впровадження нових технологій. Зазвичай, впровадження нових виробів у виробництво є черговим етапом після завершення пусконалагоджувальних робіт і відмінність освоєння нової технології полягає у добиранні потрібних матеріалів, інструментів, раціональних параметрів та режимів роботи технологічного устаткування, щоб отримати продукцію найвищої якості. Розроблення нової технології, освоєння та впровадження нової продукції у виробництво є завданням технологічної служби Замовника.

*Налаштування* - підготовка технологічного устаткування, яку виконує безпосередньо оператор, для виконання технологічної операції.

*Діагностування (діагностика)* визначає причини поломок і відмов у роботі механізмів, вузлів та агрегатів устаткування, а також причини виготовлення бракованої продукції. Діагностика є одним з елементів процесу технічного ремонту устаткування.

*Ремонтування (ремонт)* - це комплекс робіт з відновлення повної працездатності устаткування (вузла, агрегата, системи керування, тощо) у межах експлуатаційних показників, встановлених Виробником.

*Гарантійні роботи* — відновлення справності та працездатності устаткування під час дії гарантійного терміну шляхом ремонту чи заміни дефектних вузлів або деталей, які вийшли з ладу з вини Виробника.

*Уновітнювання (модернізація)* передбачає внесення технічних змін у конструкцію устаткування та/або оновлення програмного забезпечення та/або його додатків, які спрямовані на зміну його функціональності та/або продуктивності. Для успішного уновітнювання (модернізації) устаткування необхідно погоджувати можливість його реалізації з Виробником.

*Телесервіс* - це дистанційна послуга, що її надають через телекомунікаційні мережі та спрямована на встановлення причин втрати та відновлення працездатності систем керування та устаткування в цілому.

## 3. БЕЗПЕКА ТА УМОВИ ПРАЦІ

Замовник зобов'язаний створити безпечні умови праці фахівцям Виконавця на території свого підприємства. Перед початком роботи представник Замовника зобов'язаний провести інструктаж з техніки безпеки фахівця, який прибув на підприємство виконувати службове

завдання. Фахівці Виконавця зобов'язані дотримуватися та виконувати правила техніки безпеки, ухвалені на підприємстві Замовника. Якщо фахівець не виконує вимог з безпеки під час сервісних робіт, то Замовник має право відсторонити його від роботи і вимагати у Виконавця заміни.

Фахівець зобов'язаний негайно припинити сервісні роботи, якщо Замовник не дотримав безпечних умов праці та негайно повідомити свого безпосереднього керівника.

Замовник зобов'язаний створити нормальні умови праці під час перебування фахівця Виконавця на підприємстві. Нормальні умови передбачають наступне:

-температура та вологість у виробничих приміщеннях повинна відповідати санітарним нормам;

-достатня ступінь освітленості робочої зони;

-наявність приміщень санітарно-побутового призначення;

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

Крім цього, Замовник повинен надати фахівцю Виконавця приміщення для переодягання та зберігання особистих речей і робочих інструментів.

#### **4. СТРОКИ ТА ТРИВАЛІСТЬ ВИКОНАННЯ РОБІТ**

Виконавець організує виконання сервісних робіт на основі письмової заявки Замовника. Дату початку робіт визначають узгодженням термінів між Замовником та Виконавцем. До початку сервісних робіт Замовник повинен підготувати все потрібне для їх виконання.

Тривалість робіт є прогнозованою і визначають приблизно в кожному конкретному випадку на основі досвіду Виконавця. За потреби, терміни виконання робіт можуть бути продовжені. В окремих випадках, під час виконання сервісних робіт по мірі виявлення дефектних деталей і потреби їх заміни може знадобитись декілька відряджень на підприємство Замовника.

#### **5. РОБОЧИЙ ЧАС**

Робочий час фахівця встановлюють відповідно до чинного законодавства України.

Початком виконання сервісних робіт вважають момент прибуття фахівця Виконавця на підприємство Замовника.

Закінченням роботи рахують час, коли фахівець Виконавця заповнив всі потрібні документи, здав виконану роботу відповідальному працівнику Замовника, а представник Замовника її прийняв та підписав відповідні документи.

Облік робочого часу визначає тарифна політика Виконавця. Контроль використання робочого часу фахівцем Виконавця здійснює відповідальний працівник Замовника.

#### **6. ТЕХНІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ З БОКУ ЗАМОВНИКА**

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

У випадку виконання пусконаладжувальних робіт устаткування Замовник повинен зробити:

-облаштувати фундамент відповідно до вимог Виробника;

-виконати інші будівельні роботи, наприклад, прокласти кабелі, трубопроводи;

-установити устаткування на фундамент на місці його майбутньої експлуатації ;

-прокласти та приєднати електропостачання. Коливання напруги в електромережах не повинні перевищувати норм, заданих Виробником;

-провести та приєднати стиснене повітря без наявності вологи, масел та мінеральних домішок;

-приєднати систему аспірації;

-підготувати потрібну кількість робітників;

-підготувати потрібний інструмент;

-підготувати достатню кількість сировинних і витратних матеріалів для проведення випробувальних робіт. Втрати сировини і матеріалів під час сервісних робіт є природними і належать до витрат Замовника;

-підготувати оливи, очисники та інші витратні матеріали;

-підготувати доступ до мережі Internet з необхідною швидкістю потоку;

-забезпечити наявність пристроїв потрібних для виконання сервісних робіт, такі як вантажопіднімальні пристрої та інше.

## **7. ПОРЯДОК ВИКОНАННЯ РОБІТ**

Сервісні роботи устаткування виконують в кілька етапів.

*Попередній етап.* На цьому етапі Замовник приймає рішення про виконання сервісних робіт устаткування з допомогою фахівців Виконавця і спрямовує письмову заявку в сервісну службу Виконавця. Крім цього, Замовник призначає відповідальну особу із числа своїх працівників, яка забезпечує технічну готовність для виконання сервісних робіт до прибуття фахівця, організує сам процес їх виконання і приймання виконаних робіт.

*Підготовчий етап.* На цьому етапі сервісна служба Виконавця уточнює завдання, визначає конкретного фахівця, відповідального за виконання завдання, потрібні запчастини зі сторони Замовника, вимірювальний інструмент, оснастя, мастильні матеріали та інше зі сторони Виконавця і термін відрядження.

*Виконавчий етап* розпочинається з моменту прибуття фахівця Виконавця на підприємство Замовника і включає в себе виконання сервісних робіт, їх здачу відповідальному працівникові, складання звітних документів, їх підписання та відбуття фахівця.

У разі коли фахівець Виконавця не може виконати сервісні роботи внаслідок відсутності організаційного та технічного забезпечення зі сторони Замовника, час простою фахівця рахують як робочий час.

Якщо Замовник не може виконати всі потрібні підготовчі заходи упродовж трьох годин з моменту прибуття фахівця на підприємство Замовника, фахівець повинен повідомити про це своє керівництво для вирішення питання щодо подальшого перебування у Замовника. Відтак, Замовник зобов'язаний компенсувати витрати на відрядження та час простою фахівця Виконавця.

Під час роботи Замовник надає фахівцеві Виконавця можливість користування мережами та комунікаційними засобами, потрібними для виконання завдання. Крім того, Замовник забезпечує всіма сировинними та витратними матеріалами для випробування та налагоджування устаткування в робочому режимі.

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

*Заключний етап* передбачає звіт фахівця щодо виконаних робіт у випадку успішного завершення службового завдання або з причин неможливості виконання завдання. Якщо виявлено потребу в додаткових технічних заходах готують обґрунтовані рекомендації для Замовника.

## **8. ВАРТІСТЬ РОБІТ**

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

Вартість сервісних робіт визначають чинними тарифами Виконавця на момент їх виконання.

Якщо неможливо виконати сервісні роботи, через відсутність технічного забезпечення зі сторони Замовника або внаслідок інших причин час простою фахівця Виконавця оплачують як робочий час.

## **9. ПРИЙМАННЯ ВИКОНАНИХ РОБІТ**

У процесі виконання сервісних робіт оформляють протокол, у якому зазначають виконані роботи та затрачений час, а також, за потреби, подають перелік запасних частин, які потрібні для відновлення нормальної працездатності устаткування. Для повного завершення робіт може знадобитись одне або декілька відряджень фахівця. Унаслідок кожного відрядження фахівця Виконавця оформляють протокол виконання сервісних робіт, який обов'язково підписує уповноважений представник Замовника.

Після остаточного закінчення сервісних робіт оформляють акт виконаних робіт/акт надання послуг, який підписують уповноважені представники Виконавця і Замовника.

Якщо Замовник упродовж 10 днів не підписав наданий Виконавцем акт виконаних робіт/акт надання послуг і не надав письмової обґрунтованої відмови у прийнятті сервісних робіт, роботи вважають прийнятими.

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

## **10. ВИКОНАННЯ ГАРАНТІЙНИХ УМОВ**

Гарантійні умови на устаткування встановлює Виробник. Розподіл гарантійних зобов'язань визначають договорами між Виробником, Продавцем та Виконавцем.

У разі відсутності договірних відносин між Виробником, Продавцем і Виконавцем щодо гарантійного ремонту устаткування гарантію забезпечує Продавець.

Гарантійний термін на устаткування становить 2500 годин, але не більше 12 місяців, залежно від того що настане раніше, за умови роботи устаткування в одну зміну, якщо інше не передбачено договором купівлі-продажу.

Гарантійний термін починається з дня підписання сторонами акта виконання монтажних та пусконаладжувальних робіт устаткування, але не пізніше 90 днів з дня відвантаження.

Закінчення гарантійного терміну означає вичерпання дії гарантійних зобов'язань Виробника (Продавця).

Гарантія не дійсна в таких випадках:

- унаслідок недотримання Замовником правил експлуатації устаткування;
- унаслідок умисних або помилкових дій виробничого персоналу під час експлуатації устаткування;

- за наявності слідів стороннього втручання;

- у випадку виконання сервісних робіт устаткування не сертифікованими працівниками Замовника або із залученням сторонніх осіб;

- унаслідок обставин непереборної сили (стихія, пожежа, блискавка, тощо);

- унаслідок самовільного внесення змін до конструкції устаткування;

- унаслідок пошкодження устаткування під час транспортування та зберігання;

- несправності, що виникли унаслідок перевантаження інструментів і спричинили за собою вихід з ладу електродвигуна або інших вузлів і деталей. До безумовних ознак перевантаження виробу відносять деформацію або оплавлення деталей і кутів виробу, потемніння або обвуглення ізоляції проводів електродвигуна під впливом високої температури.

Гарантія не поширюється на деталі природного зносу, до яких відносять:

- різальний інструмент, інструментальна оправка, цангові захвати тощо;

- паци, щітки, гумові, тканинні та прогумовані деталі, ущільнювачі і інші гумотехнічні вироби;

- фреон, антифриз, мастила, гідравлічні та інші рідини;

- фільтри водяні, масляні, повітряні, картриджи фільтрів, тощо;

- деталі з текстоліту, пластмаси;

- електричні деталі (лампи, запобіжники, акумуляторні батареї, контакти електромагнітних пускачів та реле тощо).

За настання гарантійного випадку Виконавець зобов'язаний відновити працездатність устаткування в найкоротший термін. Гарантійний ремонт устаткування виконують для Замовника безоплатно.

Дефектні вузли, агрегати або окремі деталі, замінені під час дії гарантійного строку, підлягають обов'язковому поверненню Виробнику для перевірки наявності гарантійного випадку, аналізу і виявлення причин його виникнення. Висновок Виробника про наявність або відсутність гарантійного випадку є остаточною для Замовника і Виконавця.

Гарантійний термін вузлів, агрегатів і деталей, поставлених по гарантії на заміну дефектних, триває до закінчення первинного терміну гарантії устаткування.

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

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

## **11. ТЕЛЕСЕРВІС**

Виконання сервісних робіт дистанційно через телекомунікаційні мережі з допомогою сучасних додатків та онлайн-інструментів дає можливість оперативно локалізувати проблему та встановити причини втрати працездатності устаткування.

Під час сервісних робіт, що їх виконують дистанційно, біля устаткування повинна перебувати відповідальна особа Замовника, яка допомагає відновлювати його працездатність та контролює роботи, які проводить фахівець Виконавця.

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

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

## **12. ПРЕТЕНЗІЇ ЩОДО ВИКОНАННЯ РОБІТ**

За наявності претензій щодо якості наданих сервісних послуг, Замовник оформляє вмотивовану претензію. Унаслідок розгляду вмотивованої претензії Сторони погоджують додаткові заходи для остаточного закінчення сервісних робіт. У разі, якщо Сторони не змогли досягти взаємної згоди щодо якості сервісних робіт, претензії вирішують відповідно до чинного законодавства України.

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

## **13. ДОДАТКОВІ УМОВИ**

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

## **14. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ**

Умови розроблено з метою розподілити та впорядкувати обов'язки між Замовником і Виконавцем щодо організації сервісних робіт устаткування впродовж його життєвого циклу. Ці умови не претедують на абсолютну повноту і все, що виходить за рамки цього документа,