

Оферта на оказание услуг на Комплексную Сервисную Поддержку АРМ/КСО

г. Иркутск

ООО «Р-Консалт», именуемое в дальнейшем «**Исполнитель**», в лице Управляющего директора Федорова Н.А., действующего на основании Доверенности № Рк-ГД/0106-01 от 01.06.22 г., публикует настоящее предложение, которое в соответствии со ст. 435 и ч.2 ст. 437 ГК РФ, является публичной офертой и содержит все существенные условия комплексной сервисной поддержки.

Юридическое лицо или Индивидуальный предприниматель, производящее акцепт этой оферты, становится Заказчиком.

Настоящая оферта действует с момента размещения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <https://asf-trade.ru/> и действует до момента ее отзыва Исполнителем.

1. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Оферта - настоящий документ, публичное предложение Исполнителя, адресованное юридическим лицам или Индивидуальным предпринимателям, заключить с ним Оферта комплексной сервисной поддержки (далее - Оферта) на условиях, содержащихся в Оферте.

Акцепт - полное и безоговорочное принятие Заказчиком условий Оферты. Акцептом по настоящей Оферте является факт оплаты (предоплаты) Заказчиком выставленного Исполнителем счета на оказание Услуг.

АРМ - автоматизированное рабочее место: комплект Оборудования, Программного обеспечения и ККТ находящийся на комплексном обслуживании у Исполнителя. Перечень АРМ и состав АРМ указан в счете и/или в выставляемых УПД.

КСО – касса самообслуживания – электронное устройство, оснащенное несколькими модулями, помещенными в единый блок, с установленным на нем специализированным программным обеспечением, позволяющим покупателю самостоятельно сканировать, взвешивать и оплачивать свои покупки.

Оборудование – Спектр оборудования на рабочем месте, входящий в состав АРМ, принадлежащего Заказчику, такого как: контрольно-кассовая техника (ККТ), ПК, Периферийное оборудование (Сканер ШК, денежный ящик, монитор, пр.).

Программное обеспечение (ПО) – Кассовое программное обеспечение, Товароучетное программное обеспечение, Системное ПО OS Windows.

ККТ – Контрольно-кассовая техника.

Сервисный пакет - совокупность услуг, их стоимость и нормативы их исполнения, соответствующих конкретному Сервисному пакету, перечисленных в Приложениях № 1 и №2 к Оферте, выполняемых Исполнителем в рамках Оферты.

КСП – Комплексная сервисная поддержка – комплекс услуг, предоставляемых Исполнителем в рамках выбранного Заказчиком Сервисного пакета, направленных на решение вопросов по обращениям Заказчика, поддержание АРМ или КСО в актуальном и рабочем состоянии, проведения работ по восстановлению АРМ или КСО до рабочего состояния и выполнения регламентных работ на условиях данной Оферты.

Консультация – обращение для получения ответа на вопрос по порядку работы с программным обеспечением или оборудованием, входящим в состав АРМ.

Запрос на обслуживание – обращение Заказчика на восстановление работоспособности какого-либо функционала АРМ, поданное способами, указанными в п.4.3. Оферты, с целью оказания Исполнителем услуг/работ по КСП, перечисленных в Приложении №1, №2. Статус запросов делится на два уровня:

- Запрос на обслуживание Критичный уровень – обращение Заказчика на восстановление работоспособности АРМ, связанное с полной блокировкой процесса продажи и расчета с Покупателями.
- Запрос на обслуживание Стандартное уровень – обращение Заказчика на восстановление работоспособности АРМ связанное с невозможностью исполнения каких-либо операции или бизнес-процессов при помощи АРМ, но не прерывающие процесса обслуживания покупателей Заказчика.

Максимальное время для решения запроса на обслуживание – 24 рабочих часа Исполнителя.

Инициатор Запроса на обслуживание – работник/представитель Заказчика, оформивший Запрос на оказание Исполнителем услуг.

Удаленная техническая поддержка (УТП) - это процесс предоставления помощи, а также восстановления работоспособности оборудования и (или) КСО путем удаленного доступа к программному обеспечению такого оборудования/КСО через сеть Интернет. Для оказания удаленной технической поддержки Заказчик должен соблюдать ряд условий, полный перечень которых указан в Приложении к Оферте № 3 «Условия оказания удаленной технической поддержки АРМ/КСО».

Ремонт оборудования - восстановление работоспособности Оборудования до соответствия характеристикам, заявленных Изготовителем.

Service Desk – автоматизированная система Исполнителя для регистрации, учета и контроля исполнения обращений Заказчика.

Hotline - линия консультаций по техническим вопросам и вопросам работы обслуживаемого Оборудования и ПО;

Объект размещения – адрес и название торговой точки, где установлено Оборудование и ПО Заказчика.

Доставка до СЦ Исполнителя – доставка Оборудования для ремонта в пределах населенного пункта расположения СЦ.

СЦ - Сервисный центр Исполнителя.

Вендор – компания, которая одновременно занимается разработкой программного обеспечения и продажей лицензий на использование этого ПО.

Мониторинг и локализация неисправности - контроль работы и локализация неисправности на оборудовании или ИТ-коммуникациях, не обслуживаемых в рамках настоящего Оферты, при возникновении неисправности на которых Оборудование или ПО не выполняет своих функций, а восстановление исправности которых зависит от действий третьих лиц.

Отчет по запросам на обслуживание - отчет установленной Исполнителем формы, содержащий сведения о реакции и действиях Исполнителя по запросам на обслуживание в отчетном периоде.

Фискальный накопитель (ФН) - шифровальные (криптографические) средства защиты фискальных данных, обеспечивающие запись фискальных в некорректируемом виде, универсальные для всех ККТ.

Поддержка регистрационных действий в ФНС - оказание услуг по постановке ККТ на регистрационный учет и снятие в ФНС, регистрация замены ФН. Данные услуги оказываются Исполнителем только для действий, осуществляемых в электронном виде при условии предоставления Заказчиком электронно-цифровой подписи с наделением соответствующими полномочиями Исполнителя.

Расходные материалы - чековая лента, картриджи, шнуры, кабели, печатающие головки, аккумуляторы и прочее.

Оператор фискальных данных (ОФД) - юридическое лицо, получившее от ФНС разрешение на обработку фискальных данных

Адрес электронной почты – адрес электронной почты, указанный Заказчиком и Исполнителем в счете, получаемый Исполнителем при постановке АРМ на КСП, на который Исполнитель будет направлять Заказчику электронные варианты отчетных и иных документов, необходимых для исполнения обязательств по настоящей Оферте.

Регламентное ТО – техническое обслуживание, предусмотренное в нормативно-технической документации и выполняемое с периодичностью и в объеме, установленными производителем ККТ и периферийного оборудования.

Подменный фонд оборудования - услуга предоставления оборудования во временное пользование на период гарантийного ремонта или технического обслуживания.

Проверка весового модуля – ежегодная технологическая операция, проверяющая соответствие весового оборудования заявленным характеристикам.

Срок реагирования – согласованный сторонами максимальный срок начала выполнения работ по обращению с момента регистрации обращения, который составляет 20 мин. для передачи такого обращения в работу Исполнителя.

2. ПРЕДМЕТ

2.1. Заказчик поручает, а Исполнитель обязуется оказать услуги, входящие в состав Комплексного Сервисного Обслуживания (далее – КСП) АРМ/КСО Заказчика в соответствии с выбранным Сервисным пакетом, параметры и условия оказания которых изложены в Приложении №1 и №2 к Оферте.

2.2. Перечень АРМ/КСО, находящегося на КСП Исполнителя указан в Счете, выставляемом к настоящей Оферте, а также в выставляемых Исполнителем УПД.

2.3. Заказчик производит оплату за КСП в порядке и сроки, установленные условиями Оферты и Счета.

2.4. Для повышения оперативности и качества предоставляемых услуг по Комплексному Сервисному Обслуживанию АРМ/КСО, работ, связанных с обновлениями ПО и прошивки внутреннего ПО ККТ, Заказчик доверяет Исполнителю представление и защиту его интересов во взаимоотношениях с производителем ККТ и ФН по гарантийным вопросам и вопросам, касающимися исполнения настоящей Оферты. В том числе, и посредством предоставления временного сервисного доступа для тестовых Запросов по состоянию ККТ и Программного обеспечения в личные кабинеты Пользователя у производителя ККТ и разработчиков ПО.

3. ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

3.1. **Исполнитель обязан** оказать КСП АРМ/КСО услуги, в соответствии с выбранным Сервисным пакетом, параметры и условия которого изложены в Приложении №1, №2.

3.2. Исполнитель принимает на КСП полностью внедренное и настроенное АРМ/КСО.

В обязанности Исполнителя в рамках существующей конфигурации АРМ/КСО, **не входят**:

- первичная настройка и внедрение АРМ/КСО (кроме тарифа Расширенный Retail 2.0);
- доработки с целью добавить или изменить возможности в базовый функционал версии программного обеспечения или оборудования;
- услуги по восстановлению или утраченных (с нарушенной целостностью) баз данных в составе программного обеспечения АРМ/КСО (за исключением случаев размещения баз данных в «облаке» Исполнителя) (кроме тарифа Расширенный Retail 2.0);
- тренинги по работе с кассовым, товароучетным и системным ПО в составе АРМ/КСО;
- работы по подключению дополнительного нового торгового оборудования, не входящего в конфигурацию АРМ при постановке на обслуживание;
- работы по настройке ЭДО, ЕГАИС, Маркировка (кроме тарифа Расширенный Retail 2.0);
- консультации по ведению учета на предприятии (торгового, бухгалтерского, управленческого) (кроме тарифа Расширенный Retail 2.0).

3.3. **Заказчик обязан:**

а) предоставлять АРМ и удаленный доступ к ПО (при наличии технической возможности) для проведения работ представителю Исполнителя при наличии у последнего служебного удостоверения установленного образца;

б) обеспечить безопасные условия труда и соблюдение норм пожарной и санитарной безопасности на месте установки АРМ для работников Исполнителя;

в) не допускать к работе на оборудовании необученный персонал. Применять для работы на оборудовании расходные материалы, рекомендованные заводом-изготовителем;

г) своевременно оплачивать стоимость работ и услуг по настоящей Оферте.

д) сообщать Исполнителю исключительно достоверные данные, включая место установки АРМ, как при заключении, так и при исполнении настоящей Оферты. В случае изменения каких-либо данных - сообщать письменно в течение 5 (пяти) рабочих дней;

е) обеспечить сохранность использованных блоков фискального накопителя.

4. ПЕРЕДАЧА, ПРИЕМ ОБОРУДОВАНИЯ И ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЗАПРОСА НА КСП

4.1. Перечень АРМ/КСО, переданных и принятых на КСП оформляется путем выставления счета с указанием такого перечня в нем и/или в выставляемом УПД. Изменение перечня происходит путем выставления нового Счета. Оплата Счета подтверждает постановку АРМ/КСО на обслуживание.

4.2. Исполнитель ведет учет поставленных на обслуживание АРМ/КСО Заказчика в электронном виде. Заказчик вправе направить соответствующий запрос Исполнителю о предоставлении перечня с поставленными на обслуживание АРМ/КСО Заказчика, а Исполнитель в течение 2 рабочих дней направляет данный перечень Заказчику на электронную почту.

4.3. Подача запроса на обслуживание осуществляется посредством направления письма на электронную почту Исполнителя help@asf-trade.ru, либо по номеру телефона:

- в Иркутске +7 (3952) 280 -780,
- Братске 8 (3953) 216-116, 8 (3953) 216-621,
- Черемхово 8 (3952) 434-232,
- Улан-Удэ +7 (3012) 379-169,
- Чите +7 (3022) 217-518.

Инициатор запроса на обслуживание при подаче запроса должен указать ИНН, ФИО, должность и контактные данные, заводской номер ККТ (при наличии) или наименование ПО, место размещения АРМ. Без указания данных реквизитов Запросы не регистрируются и обязанность их исполнения не возникает. Принятый запрос фиксируется в системе Исполнителя Service Desk с регистрацией времени поступления запроса и временем его выполнения.

4.4. Запросы на обслуживание обрабатываются Удаленной технической поддержкой в рабочие часы Исполнителя.

4.5. В случае необходимости, запрос может быть передан Выездному специалисту, который осуществляет выезд в рабочие часы с 9-20 ч. по местному времени.

4.6. В случае, когда Запрос находится за рамками тарифа «Расширенный», «Расширенный Retail 2.0», заявка выполняется на платной основе на условиях 100% предоплаты либо передается на решение компании, занимающейся автоматизацией и программным обеспечением. Порядок и стоимость услуг в отношении данного конкретного Запроса регулируются новым договором на платной основе, на условиях действующих у данной компании.

4.7. Заказчик подтверждает, что Инициаторы Запроса на обслуживание, а также любые его сотрудники, действующие во исполнение условий заключенного договора (в т.ч. принимающие КСП), уполномочены на совершение ими соответствующих действий.

5. СДАЧА-ПРИЁМКА УСЛУГ

5.1. По факту оказания и приемки КСП АРМ сторонами подписывается Универсальный передаточный документ (далее – УПД).

5.1.1. По факту решения каждого Запроса на обслуживание, Исполнителем может быть составлен технический акт по оказанным услугам, с фиксацией даты и времени их оказания, описанием и в срок, установленный в договоре. Данный акт подписывается представителем Заказчика, находящимся в точке установки АРМ, подписание такого акта не требует доверенности или иного документа, подтверждающего полномочия подписанта.

5.2. Стороны, к отношениям, возникающим в рамках исполнения настоящей Оферты, применяют простую цифровую подпись в соответствии с положениями Гражданского кодекса РФ (ст. 434, 435) и ФЗ «Об электронной подписи».

5.3. По окончании оказания услуг, в случае отсутствия у Заказчика замечаний по их качеству и количеству, представителю Заказчика на мобильный телефон, указанный в Запросе и/или в Счете, направляется СМС-код, генерируемый программным обеспечением Исполнителя. Код является подтверждением оказанных услуг Исполнителем. Передача кода Заказчиком Исполнителю подтверждает факт сдачи-приемки оказанных услуг сторонами без претензий по их качеству и/или количеству.

5.4. В случае принятия услуг сторонами, способом, указанным в п. 5.3. Оферты, для целей бухгалтерского и налогового учета, в течение трех рабочих дней Исполнитель направляет Заказчику УПД. УПД направляется Исполнителем одним из следующих способов: по электронной почте, указанной в Счете, по системам электронного документооборота (если такой способ предусмотрен Сторонами и зафиксирован в дополнительном соглашении), почтовым отправлением по адресу Заказчика. Подписанный УПД направляется Заказчиком на E-mail Исполнителя, указанный в разделе 10 Оферты (адрес может быть изменен Исполнителем с предварительным уведомлением Заказчика) и так же может быть направлен на адрес ответственного сотрудника Исполнителя, с которым взаимодействует Заказчик, имеющий домен @r-konsalt.ru

5.5. При наличии у Заказчика замечаний к оказанным услугам и отказе в их приемке, способом, указанным в п. 5.3. Оферты, сдача-приемка оказанных услуг оформляется путем направления Исполнителем УПД в адрес Заказчика по электронным каналам связи или почтовым отправлением, для его подписания или составления мотивированного отказа. Если в течение 5 календарных дней с момента получения УПД, не получен обратно подписанный УПД или мотивированный отказ в его подписании, то услуги считаются оказанными Исполнителем и принятыми Заказчиком, а односторонний УПД считается подписанным с двух сторон.

6. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЁТОВ

6.1. Стоимость услуг определяется условиями выбранного Сервисного пакета в соответствии с действующим Прайс-листом Исполнителя на момент акцепта Оферты. Актуальные тарифы указаны в Приложении №1 и №2 и на сайте исполнителя.

Услуги, не входящие в состав Сервисного пакета, оплачиваются Заказчиком дополнительно по действующему у Исполнителя прайс-листу со скидкой в размере 20% на условиях 100% предоплаты Заказчиком.

6.2. Оплата за КСП осуществляется Заказчиком одним из выбранных способов:

- ежемесячно в течение 5 рабочих дней с момента получения Заказчиком электронного варианта счета на оплату и УПД, направленного Исполнителем на адрес электронной почты Заказчика, но не позднее 30 числа текущего месяца, следующего за отчетным. Оплата производится в безналичном порядке на расчетный счет Исполнителя.

- едино разовым платежом за весь период КСП (12 месяцев) на основании выставленного Исполнителем Счета на оплату, в срок, указанный в Счете (авансовый платеж).

6.2.1. Оплата за Сервисный пакет «Расширенный Retail 2.0» производится едино разово, а начиная с 4-го месяца оказания услуг оплата производится ежемесячно (или за любой иной период по желанию Заказчика).

Порядок оплаты фиксируется сторонами в выставляемом Счете (счетах).

Цены на КСП фиксированные, за предоплаченный период стоимость услуг не подлежит изменению.

6.3. В случае изменения Исполнителем тарифов перерасчет за оплаченный период не производится.

6.4. Стоимость услуг включает в себя все расходы Исполнителя по выполнению КСП АРМ или КСО в соответствии выбранным Сервисным пакетом, в том числе стоимость ремонтных работ, запасных частей

для ККТ (запасные части для прочего Оборудования, кроме ККТ и любые расходные материалы оплачиваются отдельно), при условии выполнения Заказчиком обязательств по п. 3.3. данного Оферты. Гарантийные обязательства Исполнителя регламентируется Гарантийной политикой Исполнителя, указанной на сайте www.asf-trade.ru

6.5. Стоимость комплектующих, запасных частей и расходных материалов, использованных во время ремонта оборудования (за исключением ККТ), определяется действующими ценами Исполнителя на дату проведения работ, и согласовывается отдельно.

6.6. Замена блока ФН происходит с периодичностью и на условиях, установленных изготовителем блока, стоимость работ по программированию ККТ, смене форматов передаче фискальных данных, замене и активизации ФН включена в Сервисный пакет технического обслуживания. Стоимость блока ФН оплачивается в соответствии с Прайс-листом Исполнителя на условиях 100% предоплаты Заказчиком. Замена признанных не гарантийными блоков ФН происходит с оплатой стоимости блока ФН и работ по замене и активизации ФН по действующему у Исполнителя на момент замены Прайс-листу.

6.7. В случае выхода из строя оборудования, входящего в АРМ, по причине нарушения условий эксплуатации Заказчиком, оплата ремонта оборудования и ККТ производится Заказчиком дополнительно в размерах, установленных Прайс-листом на услуги Исполнителя.

6.8. Проценты за пользование денежными средствами согласно ст. 317.1 ГК РФ не начисляются и не выплачиваются.

7. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ

7.1. В случае оплаты Заказчиком КСП авансом, Исполнитель имеет право предоставить бонус, условия предоставления и размер которого определяется действующей на момент совершения оплаты акцией Исполнителя.

7.2. Договор заключается исключительно на технически исправное оборудование. Перед заключением договора для определения технического состояния оборудования производится техническая ревизия каждой единицы оборудования.

7.3. В случае необходимости приостановки КСП Заказчика на срок более одного месяца, а также изменения перечня АРМ/КСО, стоящего на КСП, Заказчик обязан письменно уведомить об этом Исполнителя за 5 рабочих дней до начала месяца, в котором требуется приостановка. При оплате сервисного пакета за год, срок действия пакета и количество оставшихся оплаченных авансом месяцев не пролонгируется.

7.4. Изменение условий действующего договора в случае смены сервисного пакета, изменения количества или номенклатуры обслуживаемого оборудования происходит через изменение Приложения №1, №2 путем Акцепта (оплаты) выставленного Счета.

7.5. Исполнитель оставляет за собой право внести изменения в условия договора путем размещения на сайте Исполнителя новой редакции публичной Оферты. Изменения вступают в силу с момента размещения измененной редакции и акцепта Заказчиком ее условий, если иной срок не указан Исполнителем дополнительно. Данные изменения не распространяются на ранее данный Заказчиком акцепт.

7.6. Обработка персональных данных Заказчика осуществляется Исполнителем в соответствии с п. 5 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» в целях заключения и исполнения настоящего Договора.

7.7. Заказчик (как оператор персональных данных) гарантирует, что до передачи персональных данных своих сотрудников Исполнителю он получил от каждого такого сотрудника письменное согласие на поручение обработки персональных данных Исполнителю в соответствии с ч. 3 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ. Указанные согласия содержат все необходимые сведения, предусмотренные законом, включая:

указание на Исполнителя (ООО «Р-Консалт») как на лицо, которому поручается обработка;

перечень передаваемых персональных данных;

цели и способы обработки;

срок действия согласия и порядок его отзыва.

7.8. Исполнитель обязуется соблюдать конфиденциальность и обеспечивать безопасность персональных данных при их обработке в соответствии с требованиями ст. 18.1, 19 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ. Исполнитель по запросу Заказчика предоставляет информацию о ходе и результатах обработки персональных данных, а также документально подтверждает принятие мер по защите ПДн.

7.9. Исполнитель вправе привлекать для обработки персональных данных третьих лиц только с предварительного письменного согласия Заказчика и при условии заключения с такими лицами

договора, содержащего требования, аналогичные условиям настоящего раздела. Ответственность за действия привлечённых третьих лиц перед Заказчиком несёт Исполнитель.

7.10. Ответственность за отсутствие согласий на обработку персональных данных сотрудников Заказчика, а также за любое нарушение требований Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ, связанное со сбором, хранением, получением согласий сотрудников Заказчика, несёт Заказчик.

7.11. Исполнитель не несёт ответственности за невозможность оказания услуг (в том числе за пропуск сроков регистрации ККТ), если такая невозможность вызвана отсутствием у Заказчика необходимых согласий или непредоставлением подтверждения.

7.12. Акцептуя условия настоящей Оферты, Заказчик дает свое согласие на использование его товарного знака, фирменного наименования, знака обслуживания, логотипа и т.п. исключительно в информационных целях на сайте Исполнителя и/или на его маркетинговых информационных материалах.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

8.1. Стороны несут ответственность за неисполнение своих обязательств в соответствии с действующим законодательством.

8.2. При невыполнении или ненадлежащем выполнении Заказчиком условий п.6.2. Оферты, Исполнитель вправе приостановить выполнения КСП без уведомления Заказчика.

8.3. Расходы (убытки) Заказчика, связанные с неисправностями АРМ/КСО (в т.ч. упущенную выгоду) Исполнитель не возмещает.

8.4. Любые споры, которые могут возникнуть между Заказчиком и Исполнителем в связи с исполнением условий, предусмотренных настоящей Офертой, рассматриваются в соответствии с законодательством РФ, в суде в соответствии с действующим законодательством РФ.

9. СРОК ДЕЙСТВИЯ

9.1 Договор, заключаемый посредством акцепта настоящей Оферты, считается заключенным и вступает в силу в момент акцепта всех ее условий, действует до момента его расторжения сторонами.

9.2. Любая из Сторон вправе расторгнуть Договор путем направления другой Стороне предварительного письменного уведомления не менее чем за 30 (тридцать) дней до предполагаемой даты расторжения. Договор в этом случае считается расторгнутым только после проведения взаиморасчетов и урегулирования Сторонами всех спорных вопросов, возникающих в ходе оказания услуг.

9.3. Документы и информация, переданные по электронной почте в виде сканированных копий, имеют равную юридическую силу с их оригиналами. Ответственность за достоверность предоставляемой информации несет передающая Сторона.

9.4. При акцепте настоящей Оферты все предварительные договоренности и переписка между Сторонами утрачивают свою силу.

10. АДРЕСА И БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ

Общество с ограниченной ответственностью "Р-Консалт"

ОГРН 1143850012811

ИНН 3812154419

КПП 381101001

Юридический адрес: 664022, Иркутская обл, Иркутск г, Лебедева-Кумача ул, дом № 1

Почтовый адрес: 664022, Иркутск г, Лебедева-Кумача ул, дом № 1

Расчетный счет 40702810207000020242

Банк СИБИРСКИЙ ФИЛИАЛ АО "РАЙФФАЙЗЕНБАНК"

БИК 045004799

Корреспондентский счет 30101810300000000799

тел: +7 (3952) 280 -780

Адрес электронной почты: info@r-konsalt.ru

Приложения к оферте:

1. Приложение № 1 «Параметры КСП для АРМ»;
2. Приложение №2 «Параметры КСП для кассы самообслуживания (КСО)»;
3. Приложение № 3 «Условия оказания удаленной технической поддержки АРМ/ КСО».

	Сервисный пакет Расширенный*****	Сервисный пакет Расширенный Retail 2.0
Режим оказания сервиса:	Пн.-Вс.	Пн.-Вс.
	09.00-21.00	09.00-21.00
Проведение регламентного ТО	раз в квартал	раз в квартал
СОСТАВ СЕРВИСНОГО ПАКЕТА		
Телефонная горячая линия поддержки	+	+
Услуги по замене ФН	+	+
Ввод ККТ в эксплуатацию, Регистрация ККТ на учет в ИФНС. Регистрация и подключение ККТ к ОФД	+	+
Годовой контракт ОФД, мониторинг и локализация проблем с ОФД	+	+
Гарантия АСФ (услуга по бесплатному ремонту ККТ в соответствии с условиями гарантийной политики АСФ)	+	+
Выезд инженера на объект для устранения неисправности (Пн.-Вс. 09.00-20.00)	+	+
Доставка неисправного оборудования в СЦ и обратно	+	+
Диагностика ЛВС ККТ/АРМ*	+	+
Поддержка кассового ПО	+	+
Обновление версий ПО ККТ/АРМ **	+	+
Удаленное администрирование	при соблюдении условий сопровождения	при соблюдении условий сопровождения
Устранение сбоев в работе (ПК, сканер, дисплей покупателя, денежный ящик)***	+	+
Консультации по базовому функционалу торгового оборудования и программного обеспечения АРМ	+	+
Резервное копирование баз данных	+	+
Срок ремонта оборудования в СЦ (рабочие часы)	4 часа	4 часа
Льготная стоимость ФН в сервисном пакете	15мес. 13200 руб. 36мес. 19850 руб.	15мес. 13200 руб. 36мес. 19850 руб.
Восстановление работоспособности ПО	-	+
Настройка торгового оборудования (* кроме новых подключений)	-	сканер, весы, принтер этикеток
Настройка и исправление макетов этикеток	-	+
Настройка прав пользователей	-	+
Обновление товаручетного ПО***	-	не более 2 раз в месяц
Настройка унифицированных отчетов	-	+
Консультации по подключению дополнительных сервисов	-	1С Контрагент, 1С Отчетность, 1С ЭДО
Обслуживание АРМ оператора	-	+

Корректировка маркетинговых и бонусных программ, подарочные сертификаты	-	+
ПОДДЕРЖКА ТОВАРО-УЧЕТНОЙ ПРОГРАММЫ		
Поиск проблем в процессах инвентаризации	-	+
Поиск проблем при недостатке товара	-	+
Настройка макетов рабочего места кассира	-	+
Консультации по ведению товарного учета, серийного учета	-	+
Консультации по разрешительному режиму	-	+
Консультации по 1с ЭДО	-	+
Консультации по Честному знаку	-	+
Консультации по ЕГАИС	-	+
Проверка обмена работающего в одностороннем порядке с ТУ на БП 3.0, ЗУП.	-	+
Проверка обмена с Front-office/с автономными кассами	-	+
Цена пакета:	13200 руб./год	3700 руб./мес.****

Дополнительно: Сопровождение программного продукта (консультации) 3 000 руб. / мес. за торговый объект

* Локализация неисправностей. Восстановление поврежденного коннектора, подключенного к ККТ/АРМ. Содействие в решении инцидентов с провайдером связи (поставщиком услуг интернет).

**Обновляются версии ПО ККТ и кассового ПО до функционала, соответствующего действующему законодательству. В отдельных случаях может потребоваться оплата подписки производителя на получение обновлений

*** За исключением весов с печатью этикеток

**** Каждое последующее рабочее место – 1100,00 руб./мес.

Инциденты — без ограничений

Тариф включает — 4 консультации в месяц, возможно приобрести дополнительный пакет консультаций.

Тариф включает - 1 обучение фронт-офис в год в подарок (АДМИНИСТРАТОР, КАССИР, ОФИЦИАНТ)

***** В случае невозможности решения Запроса силами Исполнителя, с согласия Заказчика Запрос передается на решение компании, занимающейся автоматизацией и программным обеспечением. Начиная с этого момента, действие настоящего Договора прекращается, порядок и стоимость услуг регулируются новым договором на платной основе, на условиях, действующих у нового исполнителя.

Приложение №2 «Параметры КСП для кассы самообслуживания (КСО)»

	Сервисный пакет Расширенный КСО Retail	Сервисный пакет Расширенный КСО Horeca	Сервисный пакет Расширенный КСО Удаленный доступ
Режим оказания сервиса:	Пн.-Вс. 09.00-21.00	Пн.-Вс. 09.00-21.00	Пн.-Вс. 09.00-21.00
Проведение регламентного ТО	раз в квартал	раз в квартал	-
СОСТАВ СЕРВИСНОГО ПАКЕТА			
Телефонная горячая линия поддержки	+	+	+
Услуги по замене ФН	+	+	+
Замена внутреннего ПО ККТ	+	+	+
Ввод ККТ в эксплуатацию, Регистрация ККТ на учет в ФНС*****, Регистрация и подключение ККТ к ОФД	+	+	+

Годовой контракт ОФД, мониторинг и локализация проблем с ОФД	+	+	+
Гарантия АСФ (услуга по бесплатному ремонту ККТ в соответствии с условиями гарантийной политики АСФ)	+	+	+
Выезд инженера на объект для устранения неисправности	+	+	2990 рублей ****
Доставка неисправного оборудования в СЦ и обратно	+	+	от 2500 рублей ****
Диагностика ЛВС ККТ/АРМ*	+	+	+
Поддержка кассового ПО	при соблюдении условий сопровождения	при соблюдении условий сопровождения	при соблюдении условий сопровождения
Обновление версий ПО ККТ/АРМ **	при соблюдении условий сопровождения	при соблюдении условий сопровождения	при соблюдении условий сопровождения
Удаленное администрирование	при соблюдении условий сопровождения	при соблюдении условий сопровождения	при соблюдении условий сопровождения
Устранение сбоев в работе (ПК, сканер, дисплей покупателя, денежный ящик)***	+	+	+
Консультации по базовому функционалу торгового оборудования и программного обеспечения АРМ	+	+	+
Резервное копирование баз данных	+	+	+
Срок ремонта оборудования в СЦ (рабочие часы)	4 часа*****	4 часа*****	-
Льготная стоимость ФН в сервисном пакете	15мес. 13200 руб.	15мес. 13200 руб.	
	36мес. 19850 руб.	36мес. 19850руб.	
Подменное оборудование	сканирующий и весовой модули *****	-	-
Цена пакета за год:	18000 руб	13200 руб	5000 руб
	4500 руб/квартал	3300 руб/квартал	-

* Локализация неисправностей. Восстановление поврежденного коннектора, подключенного к ККТ/АРМ.

Содействие в решении инцидентов с провайдером связи (поставщиком услуг интернета)

**Обновляются версии ПО ККТ и кассового ПО до функционала, соответствующего действующему законодательству. В отдельных случаях может потребоваться оплата подписки производителя на получение обновлений.

*** За исключением весов с печатью этикеток.

**** при наличии ЗИП КСО

***** включая 1 бесплатную поверку весового модуля

***** Регистрационные действия осуществляются исключительно в электронной форме через Личный кабинет налогоплательщика (lk.nalog.ru) и требуют использования электронной подписи для подписания документов, направляемых в ФНС России.

Исполнение обязательств производится одним из двух альтернативных способов, по выбору Заказчика:

1.1. Удаленное взаимодействие с использованием ЭП Заказчика:

В согласованное с Заказчиком время представитель Исполнителя подключается к компьютеру Заказчика с использованием программ удаленного доступа (например, AnyDesk, TeamViewer или аналогичных). Заказчик обязан самостоятельно обеспечить:

наличие и подключение к своему компьютеру исправного носителя с действующей квалифицированной электронной подписью;

ввод пароля (PIN-кода, если применимо) доступа к ключу ЭП в момент подписания документов;

доступ в сеть Интернет и работоспособность программно-аппаратных средств.

Все действия по подписанию документов совершаются Заказчиком самостоятельно под контролем представителя Исполнителя в режиме реального времени.

1.2. Представительство на основании машиночитаемой доверенности:

Заказчик оформляет Исполнителю машиночитаемую доверенность (МЧД), сформированную в соответствии с требованиями ФНС России, наделяющую представителя Исполнителя полномочиями на совершение регистрационных действий в отношении ККТ в ЛК ФНС от имени Заказчика.

В этом случае подписание документов производится с использованием личной квалифицированной электронной подписи сотрудника Исполнителя (как физического лица) на основании выданной МЧД.

Примерный перечень полномочий:

2_FNS24 - Подписывать, представлять и получать от налогового органа документы по снятию контрольно-кассовой техники с регистрационного учета;

2_FNS23 - Подписывать, представлять и получать от налогового органа документы по регистрации (перерегистрации) контрольно-кассовой техники;

2_FNS99 - Представлять интересы налогоплательщика в отношениях с налоговыми органами (полные полномочия).

В случае невыполнения Заказчиком условий, предусмотренных п. 1.1 или 1.2 настоящего примечания (в зависимости от выбранного способа), Заказчик утрачивает право требовать от Исполнителя право предъявления претензий, связанных с невозможностью проведения регистрационных действий (в том числе по причине пропуска сроков, установленных налоговым органом).

В случае если Заказчик в течение 3 (трех) рабочих дней с момента наступления основания для регистрации (замены ФН) не уведомил Исполнителя о выбранном способе взаимодействия либо не обеспечил условия для работы (доступ или МЧД), услуга считается не востребовавшей, и Исполнитель не несет ответственности за последствия, связанные с несвоевременной регистрацией ККТ.

Приложение № 3 к ofercie
«Условия оказания удаленной технической поддержки АРМ /КСО»

Технической поддержкой Исполнителя оказывается сопровождение системного ПО, прикладного (кассового) ПО. Выполняются обновления версий ПО, в том числе посредством удаленного доступа к АРМ КСО. Также выполняется резервное копирование/ восстановление БД.

Все вышеперечисленное производится при выполнении следующих условий:

- наличие стабильного Интернет-соединения не ниже 5Мбит /сек
- возможность системного ПО АРМ КСО работать в режиме удаленного доступа;
- отсутствие ограничений на работу посредством удаленного доступа в политике информационной безопасности Заказчика
- возможность прикладного ПО работать с локальной базой данных и осуществлять обновление версий ПО и локальной базы данных.

Исполнитель принимает все необходимые меры для предотвращения доступа к полученной конфиденциальной информации со стороны третьих лиц, а также все необходимые меры для сохранности этой информации.

Исполнитель использует аутентификационные данные, полученные от Заказчика и являющиеся конфиденциальными, непосредственно в интересах Заказчика.