Приложение №2

к Договору №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от «\_\_» \_\_\_\_\_\_ 2024 г.

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ СЕРВИСА

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ.

1. Настоящее Соглашение об уровне сервиса (далее - Соглашение) содержит:

1.2. Описание уровня обслуживания и порядок взаимодействия Заказчика и Исполнителя при оказании Исполнителем услуг в рамках Договора.

1.3. Параметры качества и соответствующие гарантии на предоставляемые Исполнителем Услуги, а также порядок расчета компенсаций, выплачиваемых Исполнителем Заказчику при нарушении Договора и данного Соглашения.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.

Комплексное сервисное обслуживание - комплекс работ (плановые и внеплановые), направленный на содержание в надлежащем виде объектов, технологического и другого оборудования, а также их своевременное техническое обслуживание, обеспечение исправности и работоспособности систем и оборудования для обеспечения безопасной эксплуатации Объектов и требуемого уровня сервиса по обслуживанию клиентов и производственной деятельности персонала Объектов.

SLA - соглашение об уровне сервиса,

**ДЦ** – Диспетчерский центр Исполнителя, находящийся на Объекте Заказчика.

Диспетчер ДЦ - сотрудник диспетчерского центра.

АСУ СС - Автоматизированная Система Управления Сервисной Службой. АСУ СС предназначена для управления, маршрутизации и эскалации, а также передачи Исполнителю запросов, поступающих со стороны уполномоченных сотрудников Заказчика.

Объект - Хоккейная Академия «Авангард», расположенная по адресу: 644008, г. Омск, пр. Мира, 1 Б.

- Детский хоккейный центр «Авангард» по адресу: 644010, Омск, ул. Куйбышева, дом 132, к3

Заявка (Запрос) - содержащая информацию о характере возникновения обращения сотрудника Заказчика или в АСУ СС, которая после передачи Исполнителю является основанием для оказания услуг Заказчику.

Исправное состояние - состояние Объекта, при котором он соответствует всем требованиям нормативно-технической и (или) конструкторской (проектной) документации.

Отказ - событие, заключающееся в нарушении работоспособного состояния оборудования.

Сбой - самоустраняющийся отказ или однократный отказ, устраняемый незначительным вмешательством эксплуатирующего персонала.

Повреждение - событие, заключающееся в нарушении исправного состояния объекта, в том числе и при сохранении его работоспособности.

Работоспособное состояние - состояние, характеризуемое способностью оборудования Объекта выполнять заданные функции;

Нормативные сервисные часы - время суток и дни недели, когда производится оказание услуги Исполнителем.

Нормативное время выполнения - промежуток времени, за которое Исполнитель обязан оказать услугу.

Сервисный лист - бумажный документ, оформляемый Исполнителем по итогам оказания каждой услуги, содержащий информацию о наименовании и типе обслуженного оборудования, заявленной неисправности, повреждении, использованных материалов и запасных частей, перечне, объеме и типе оказанных Услуг, времени, потраченном специалистами Исполнителя на устранение заявленной неисправности или повреждения. Сотрудник Заказчика подтверждает сервисный лист подписью и штампом (печатью) Объекта.

Чек - лист - документ, оформляемый Заказчиком при оказании услуг ТО и ППР, содержащий перечень, этапы и объем выполненных Исполнителем работ, а также рекомендации Исполнителя по дальнейшей эксплуатации обслуживаемого оборудования.

Сотрудник Заказчика - любой сотрудник Заказчика, состоящий в штате Заказчика, работающий на Объекте, либо находящийся в договорных отношениях с Заказчиком, участвующий в эксплуатации Объекта Заказчика.

Техническое обслуживание (ТО) - комплекс плановых операций или операций по поддержанию работоспособности оборудования (изделия) при использовании по назначению, ожидании, хранении и транспортировании, выполняемое с периодичностью. Объем, состав и сроки проведения данных работ определяются Техническими заданиями Заказчика, годовым и ежемесячным планом- графиком с разбивкой по каждому Объекту.

ТО и Р - техническое обслуживание и ремонт. Плановые и внеплановые работы, по сложности работ по обслуживанию Объекта, направленные на поддержание технологического оборудования, инженерных сетей, зданий и сооружений Объекта в исправном состоянии.

Плановые работы - работы, проведение которых осуществляется в соответствии с требованиями нормативно-технической документации. Объем, состав и сроки проведения данных работ определяются планом-графиком технического обслуживания и планово-предупредительного ремонта (ТО и ППР), планами-графиками проведения электроиспытаний, графиками вывоза отходов, проведения санитарно-эпидемиологических мероприятий и т.п.

ППР - планово-предупредительные ремонты.

**Внеплановые работы** - непредвиденные работы, обусловленные повреждениями и отказами оборудования, стихийными бедствиями, неквалифицированными или преднамеренными действиями персонала и клиентов Объекта.

УП Заказчика - уполномоченный представитель Заказчика. Сотрудник Заказчика, который является полномочным представителем Заказчика при взаимодействии с Исполнителем в рамках исполнения задач по настоящему Соглашению.

Устранение неисправности оборудования - ремонт или замена неисправного оборудования или блоков с целью восстановления его работоспособности.

3. ОБЩИЙ ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ЗАКАЗЧИКА И ИСПОЛНИТЕЛЯ

3.1. Исполнитель назначает со своей стороны Руководителя, ответственного за оказание услуг, контроль и управление персоналом Исполнителя, взаимодействие с Заказчиком при решении организационных и технических вопросов, связанных с оказанием услуг. Заказчик назначает со своей стороны Уполномоченного представителя, ответственного за решение организационных и технических вопросов, связанных с оказанием услуг по Договору. Стороны официально уведомляют друг друга о произведенных назначениях (изменениях) уполномоченных представителей.

3.2. Взаимодействие Заказчика и Исполнителя осуществляется посредством АСУ СС, через которую сотрудники Заказчика направляют заявки в соответствии с условиями настоящего Соглашения.

3.3. Для осуществления услуг на Объекте Исполнитель обязан предоставить список оперативно-ремонтного персонала, выполняющего работы по оказанию услуг сервиса, а также подтверждение о необходимой и достаточной подготовке данных сотрудников (допуски по электробезопасности, документы о прохождении обучения правилам ОТ и ПБ, сертификаты о прохождении обучения сервисных специалистов). Для идентификации принадлежности обслуживающего персонала к организации Исполнителя, Исполнитель обязан организовать выдачу своему персоналу удостоверений, по образцу, согласованному с Заказчиком. Для осуществления услуг на Объектах Заказчика Исполнитель обязан предоставить Заказчику список транспортных средств и их регистрационных знаков.

3.4. При прибытии на Объект сотрудников Исполнителя, ответственный представитель Заказника перед допуском к проведению работ по техническому обслуживанию или ремонту проверяет наличие удостоверений, сверяет их с утвержденным списком, визуально оценивает внешнее состояние прибывших сотрудников. В случае обнаружения признаков, которые могут повлиять на качество и безопасность выполнения работ, сотрудник Заказчика вправе не допустить сотрудника(ов) Исполнителя к работе на Объекте, сообщив о причинах отстранения ответственному Руководителю Исполнителя.

3.5. Взаимодействие между Заказчиком и Исполнителем включает в себя:

3.5.1. При выполнении плановых работ:

* составление Исполнителем годового и месячных планов-графиков проведения ТО и ППР по каждому ТЗ с указанием конкретных дат выполнения работ;
* согласование годового графика ТО и ППР на следующий год не позднее 25 декабря текущего года;
* согласование ежемесячного графика ТО и ППР на следующий месяц не позднее 25 числа текущего месяца;
* согласование Заказчиком с Исполнителем планируемых изменений графика ТО и ППР за 3 дня до наступления плановой даты;
* оформление наряд - допусков на выполнение работ повышенной опасности;
* выполнение Исполнителем работ по ТО и ППР объектов в соответствии с требованиями настоящего Договора, приложений к нему и утвержденными графиками ТО и ППР. При этом работа по ТО и ППР объектов (оборудования) оформляется сервисным листом с указанием ТЗ, по которым проведены регламентные работы. Форма сервисного листа приведена в Приложении № 1;
* выполнение работ ТО и ППР на Объекте должно проходить в присутствии руководителя/главного инженера Объекта, отсутствие руководителя/главного инженера Объекта в согласованные даты проведения ТО и ППР не является основанием для невыплаты абонентской платы;
* составление и ведение Исполнителем требуемой документации на выполненные работы - оформление актов, заполнение паспортов на оборудование, внесение записей в соответствующие журналы на Объекте;
* своевременная приемка работ на Объекте сотрудником Заказчика от сотрудника Исполнителя;
* ведение журнала учета ремонта оборудования сотрудниками Заказчика;
* осуществление контроля УП Заказчика (главным инженером) качества, объемов и своевременности проводимых Исполнителем работ на Объекте. Качество и объемы работ по ТО и ППР должны быть подтверждены вторыми экземплярами сервисных листов, подписанными соответствующими руководителем/главным инженером Объекта и заверенные печатью Объекта, на которых производились работы;
* предоставление Исполнителем УП Заказчика документов, подтверждающих выполнение работ за отчетный период, а также по запросу - других дополнительных материалов в рамках Договора;
* осуществление анализа Заказчиком соблюдения Исполнителем условий Соглашения об уровне сервиса в отчетном периоде, расчет штрафов в случае нарушения уровня сервиса;
* проведение плановых работ должно быть организовано в соответствии с датами, указанными в планах-графиках.

3.5.2. При выполнении внеплановых работ по обращениям (запросам) Заказчика:

* подачу заявок по проблемным вопросам сотрудниками Заказчика в АСУ СС;
* обязательную регистрацию Исполнителем заявок в АСУ СС;
* оформление наряд - допусков на выполнение работ повышенной опасности;
* выполнение Заявок Исполнителем в соответствии с требованиями Договора и приложений к нему;
* своевременная приемка работ сотрудником Заказчика на Объекте от сотрудника Исполнителя;
* анализ Заказчиком соблюдения Исполнителем условий об уровне сервиса в соответствии с настоящим Соглашением в отчетном периоде, расчет штрафов в случае нарушения уровня сервиса.

3.6. Проведение Исполнителем следующих внеплановых работ должно проходить при обязательном присутствии главного инженера на Объекте:

* работы повышенной опасности, для выполнения которых требуется оформление наряд-допуска;
* работы при возникновении ЧП (пожар, ДТП, взрыв, вандализм, попытка кражи имущества, несанкционированное проникновение на территорию Объекта и др.).

Проведение иных внеплановых работ на Объекте не требует присутствия главного инженера.

4. ПОРЯДОК ПОДАЧИ И РЕГИСТРАЦИИ ЗАЯВОК НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ В АСУ СС.

4.1. Прием заявок в АСУ СС от Заказчика осуществляется посредством телефонной связи или по электронной почте.

Запрос должен содержать информацию, необходимую для регистрации и обработки заявки:

* наименование Объекта, на котором возникла проблема;
* номер технического задания
* конкретное место возникновения неисправности (номер кабинета, номер помещения, этаж и прочее)
* Ф.И.О. инициатора заявки;
* номер телефона, по которому можно связаться с инициатором заявки;
* содержание обращения с указанием признаков инцидента (сбоя, повреждения, отказа), типа оборудования и/или названия подсистемы Объекта;
* критичность возникшей проблемы для функционирования Объекта (устанавливается инициатором заявки согласно п. 6 настоящего Соглашения).

5. РЕГИСТРАЦИЯ ЗАЯВОК И ВЫПОЛНЕНИЕ УСЛУГ В АСУ СС.

5.1. При поступлении заявки в АСУ СС диспетчер ДЦ обязан:

* принять заявку в работу;
* передать информацию о неисправности сотруднику с соответствующей квалификацией;
* зафиксировать факт передачи заявки непосредственному Исполнителю (ответственным за выполнение) в АСУ СС с указанием лица, принявшего информацию по Запросу, времени и даты передачи;
* при отсутствии непосредственного Исполнителя эскалировать заявку по утвержденной Сторонами схеме.

5.2. При недостаточности и/или неточности регистрационной информации сотрудник Диспетчер ДЦ имеют право посредством телефонной связи обратиться к Инициатору заявки за дополнительной информацией.

6. ТИПЫ ЗАПРОСОВ И ИХ КРИТИЧНОСТЬ.

6.1. Все запросы, подаваемые в АСУ СС, классифицируются по критичности (важности) запроса в соответствии с Таблицей №1.

6.2. Классификацию запроса осуществляет сотрудник Заказчика на основании настоящего Соглашения и более детальной инструкции, составленной и утвержденной Заказчиком.

Таблица №1

|  |  |
| --- | --- |
| Критичность  запроса | Критерий |
| Критическая | Угроза пожара, взрыва, загрязнения окружающей среды, все отказы (повреждения) систем Объекта, приводящие к возникновению непосредственной угрозы жизни или здоровья людей, причинения прямого вреда их имуществу, возникновения ЧС, возникновения прямого материального ущерба Заказчика. Отключение электроэнергии. Выход из строя холодильного оборудования ледового поля |
| Серьезная | Все отказы (повреждения), в результате действия которых возникают серьезные экономические потери и негативное восприятие Объекта клиентом: отключение IT-оборудования на одном рабочем месте, прорыв канализации, прорыв водопровода, отсутствие водоснабжения (горячего, холодного), отключение освещения и т.п. |
| Существенная | Все отказы (повреждения), в результате действия которых не возможна нормальная операционная деятельность на Объекте, не работает ГГС, отсутствие воды в отведенном месте, не работает туалет, выход из строя оборудования кафе, поломка замков и механизмов входных дверей в здания, не работает вентиляция, отсутствие освещения в отведенном месте, в зимнее время не работает система отопления, в летнее - система кондиционирования, протечки кровель в местах расположения: ГРЩ, иных РЩ; протечки кровель операторной: склад товаров, создается невозможность распознаваемости Объекта и навигационных указателей на нем. |

6.3. Заказчику должна быть предоставлена возможность получения из АСУ СС информации о статусе выполнения работ по заявке и формирования необходимых отчетов по заданным критериям (дате, статусу заявок, по объектам, простоям и т.д.).

7. ЗАКРЫТИЕ ЗАЯВОК.

7.1. После выполнения работ сотрудник Исполнителя заполняет бумажный Сервисный лист (Приложение №1), в которых указывает обнаруженные неисправности, перечень выполненных работ, израсходованные материалы, запасные части, данные по наработке оборудования, сведения о пломбировке оборудования одноразовыми номерными стикерами, а также возможные причины выхода из строя оборудования с соответствующими рекомендациями, дату и время начала и окончания работ.

7.2. Бумажный Сервисный лист проверяется и подписывается уполномоченным представителем Заказчика, а именно руководителем/главным инженером Объекта, либо лицом, их замещающим, с расшифровкой ФИО, должности и даты и фактического времени начала и окончания производства работ. В обязательном порядке на бумажный Сервисный лист устанавливается печать Объекта.

7.3. В случае невозможности, по каким - либо причинам полностью провести ремонтные мероприятия по Заявке, в Сервисном листе (Приложение №1) указываются расходные материалы и работы, выполненные на момент убытия специалиста Исполнителя с Объекта. Сервисный лист закрывается с отметкой, что Заявка не закрыта.

7.4. Бумажный сервисный лист, подтверждающий факт выполнения работ на Объекте, оформляется в 2-х экземплярах. Первый экземпляр Сервисного листа остается у Исполнителя, второй экземпляр передается УП Заказчика. Неправильно оформленный Сервисный лист - это отсутствие номера Сервисного листа, даты и времени оказания услуг, наименования оказанной услуги и объема выполненной работы, номера ТЗ, перечня использованных материалов и запасных частей (при их использовании), отсутствие подписей, печати Объекта, к учету и оплате не принимается до устранения Исполнителем ошибок в оформлении либо переоформлении Сервисного листа.

7.5. Ответственный сотрудник Заказчика обязан осуществить приемку выполненных работ. Факт выполнения работ фиксируется в совокупности, одновременно следующими действиями:

* датой, временем, подписью сотрудника Заказчика в сервисном листе с указанием наличия или отсутствия замечаний к работам;
* печатью (штампом) Объекта;

7.6. По итогам квартала Заказчик обязан:

* произвести анализ не выполненных обращений в АСУ СС на предмет актуальности выполнения;
* заявки, выполнение которых, на дату ревизии, является не актуальным закрыть кодом «Отменено пользователем».
* для определения превышения нормативного времени выполнения заявку учитывается и суммируется только время фактического выполнения одной заявки в период нормативных сервисных часов оказания услуг.

7.7. В случае возникновения каких-либо обстоятельств, вызывающих увеличение установленного в настоящем Соглашении нормативного времени выполнения услуг и заявок, Исполнитель обязуется немедленно известить об этом УП Заказчика для согласования времени предоставления Услуг.

**8. УРОВЕНЬ ОБСЛУЖИВАНИЯ.**

8.1. Нормативное время выполнения запроса– время гарантированного восстановления до работоспособного или исправного состояния. Нормативное время выполнения запроса распространяется (действует) только в период нормативных сервисных часов оказания услуги. Начало исчисления нормативного времени выполнения запроса определяется с момента регистрации запроса в ЕКДС Заказчика. Сроки нормативного времени выполнения запроса устанавливаются и определяются Сторонами согласно настоящему Соглашению.

8.2. Время фактического выполнения одной Заявки – фактический период времени, от момента регистрации заявки в ЕКДС Заказчика до полного выполнения услуг по заявке. Закрытие заявки в ЕКДС Заказчика осуществляется с указанием фактического время выполнения работ, зафиксированного в сервисном листе.

8.3. Нормативные сервисные часы оказания услуги – определяется как время суток и дни недели, когда должна оказываться Услуга, и устанавливаются Сторонами согласно настоящему Соглашению.

8.4. Устанавливается три уровня обслуживания, описание которых приведены в Таблице №2. Каждому Объекту Заказчика назначается уровень обслуживания в зависимости от степени влияния функционирования Объекта на бизнес Заказчика. Уровни обслуживания Объектов Заказчика, передаваемых на обслуживание, приведены в Перечне обслуживаемых объектов (Приложение №3 к Договору).

Таблица №2

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование запроса** | **Наименование параметра** | **Уровни обслуживания** | |
| **SL 1** | **SL 2** |
| Критический | Нормативное время выполнения, час | 3 | 5 |
| Нормативные сервисные часы | круглосуточно, пн.-вс. | |
| Серьезный | Нормативное время выполнения, час | 5 | 7 |
| Нормативные сервисные часы | круглосуточно, пн.-вс. | |
| Существенный | Нормативное время выполнения, час | 7 | 9 |
| Нормативные сервисные часы | c 07 до 20, пн.-вс. | |

11.5. Для определения превышения нормативного времени выполнения заявки, учитывается и суммируется только время фактического выполнения одной заявки в период нормативных сервисных часов оказания услуг.

11.6. В случае возникновения каких-либо обстоятельств, вызывающих увеличение установленного в настоящем Соглашении нормативного времени выполнения услуг и заявок, Исполнитель обязуется немедленно известить об этом УП Заказчика для согласования времени предоставления Услуг.

9. КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ.

8.1. Контроль качества осуществляет УП Заказчика. Все замечания и возражения к Исполнителю письменно направляются от УП Заказчика.

8.2. Замечания и возражения УП Заказчика должны быть рассмотрены, и устранены Исполнителем в течение 7 (Семи) рабочих дней.

10. ОТЧЕТ ОБ ОКАЗАННЫХ УСЛУГАХ.

9.1. Ежемесячный Отчет об оказании Услуг, включающий информацию по основным контролируемым параметрам, определяющим уровень обслуживания, а также по дополнительным параметрам, составляется Заказчиком не позднее 5-го числа месяца, следующего за отчетным. Исполнитель обязан не позднее 10-го числа месяца, следующего за отчетным согласовать, и подписать Отчет об оказании Услуг.

9.2. Расчет параметров производится на основании данных сервисных листов за отчетный период, по данным АСУ СС. Примерная форма отчета об оказании услуг приведена в Приложении №1 к настоящему Соглашению.

11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

10.1. Дополнительно по требованию Заказчика Исполнитель предоставляет Акты о техническом состоянии, дефектные ведомости и технические заключения о причинах возникновения повреждений, дефектов и неисправностей, сметы (калькуляции) стоимости выполненных работ.

10.2. На регулярной основе, но не реже 1-го раза в квартал, УП Заказчика и Исполнитель обсуждают фактически достигнутый уровень сервиса и, при необходимости, определяют порядок действий по его улучшению. Рассматриваются факты невыполнения достигнутых договоренностей (зафиксированных в Соглашении) и определяются способы их недопущения в дальнейшем.

10.3. Все намеченные мероприятия по улучшению сервиса фиксируются и оформляются в виде протокола совещания. Ход их выполнения в обязательном порядке рассматривается на следующем совещании.

12. ПОДПИСИ СТОРОН

|  |  |
| --- | --- |
| **От Заказчика**  Ассоциация «ХК Авангард»  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ Г.А. Чистяков / | **От Исполнителя**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ |

Приложение № 1

к Приложению №2 Договора №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от « 01 » апреля 2022 г.

**Сервисный лист № \_\_\_**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Номер и адрес объекта:  хоккейная академия «Авангард» | | | | | Заказчик:Ассоциация «ХК «Авангард» | | | | | | | | Наименование оборудования: | | | | |
|  | | | | |  | | | | | | | |  | | | | |
| Дата и время вызова: «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_\_ г. \_\_\_\_\_ час. \_\_\_\_ мин. | | | | | | | | | | | | | | | | Номер заявки: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |
| Причина выезда: | | oВызов Заказчика | | | | | | | | | oПрофилактические работы | | | | | | |
| Критичность запроса: | | | | | | | | | | | №ТЗ | | | | | | |
| 1 | Критическая | | |  |  | | | | | |  | | | | | | |
| 2 | Серьезная | | |  |  | | | | | |
| 3 | Существенная | | |  |  | | | | | |
| Причина обращения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Наименование Исполнителя: | | | | | | | | | |  | | | | | | | |
| ФИО исполнителей | | | | | | Начало работ | | | | | | | | Окончание работ | | | |
| Дата | | Время | | | | | | Дата | | | Время |
|  | | | | | |  | |  | | | | | |  | | |  |
|  | | | | | |  | |  | | | | | |  | | |  |
|  | | | | | | |  | | | | | | | | | | |
| Результат диагностики: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Выполненные работы: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Заменяемые блоки, имеющие заводской номер | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Наименование | | | Снят зав. № | | | | Установлен зав. № | | | | | | | | Место установки | | |
|  | | |  | | | |  | | | | | | | |  | | |
| Используемые узлы, детали и материалы | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Наименование | | | | | | | | | Ед. изм. | | | Количество | | | Место установки | | |
|  | | | | | | | | |  | | |  | | |  | | |
|  | | | | | | | | |  | | |  | | |  | | |
|  | | | | | | | | |  | | |  | | |  | | |
| Результат работ: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Дата и время восстановления работоспособности оборудования: | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| oИзменение статуса критичности | | | | | | | oПрисвоение нового номера заявки | | | | | | | | | | |
| Рекомендации исполнителя:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Комментарий УП Заказчика: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Заявка закрыта/не закрыта *ненужное зачеркнуть*

Исполнитель: УП Заказчика:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_\_ г. «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

**м.п** **м.п**

|  |  |
| --- | --- |
| **От Заказчика**  Ассоциация «ХК Авангард»  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ С.Ю.Белых / | **От Исполнителя**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / |