

СОГЛАСОВАНО от Исполнителя

«___» _____ 2022 г.

УТВЕРЖДАЮ от Заказчика

Директор

ИООО «Татбелнефтепродукт»

И.К.Мубаракшин

«___» _____ 2022 г.

РЕГЛАМЕНТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящий Регламент взаимодействия (далее Регламент) содержит:

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

1.2. Параметры качества и соответствующие гарантии на предоставляемые Исполнителем Услуги,

2. ОБЩИЙ ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ЗАКАЗЧИКА и ИСПОЛНИТЕЛЯ

Взаимодействие между Заказчиком и Исполнителем включает в себя:

2.1. При выполнении регламентных работ:

- Выполнение Исполнителем технического обслуживания и оперативного ремонта оборудования в соответствии с требованиями Договора и приложений к нему;

- Составление и ведение Исполнителем требуемой документации на проведенные работы;

- Контроль Заказчиком качества проводимых Исполнителем работ на Объектах;

- Предоставление Исполнителем отчетов об оказании услуг за отчетный период;

2.2. При выполнении работ по запросам (внеплановых работ):

- подачу заявок персоналом Заказчика Исполнителю;

- ведение сотрудниками Заказчика учета заявок;

- Выполнение Заявок в соответствии с требованиями Договора и приложений к нему;

- Приемка работ представителем Заказчика (руководитель объекта) на Объекте от сотрудника Исполнителя;

- Анализ Заказчиком соблюдения Исполнителем условий Регламента взаимодействия в отчетном периоде.

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. Исполнитель уведомляет Заказчика о назначении (изменении) Руководителя со своей стороны.

Заказчик назначает со своей стороны Руководителя (далее по тексту Уполномоченный представитель Заказчика), ответственного за решение организационных и технических вопросов, связанных с оказанием услуг по Договору и уведомляет Исполнителя о назначении (изменении) Руководителя со своей стороны.

Взаимодействие Заказчика и Исполнителя осуществляется посредством телефонной связи.

Для осуществления услуг на Объектах Заказчика Исполнитель обязан предоставить список-перечень персонала, выполняющего работы по оказанию услуг сервиса. Для идентификации принадлежности обслуживающего персонала к организации Исполнителя, Исполнитель обязан организовать выдачу своему персоналу удостоверений.

Исполнитель обязан направить Заказчику уведомление о проведении регламентных работ в соответствии с согласованным графиком не позднее 48 (Сорок восемь) часов до начала проведения работ с указанием ФИО работника Исполнителя, прибывающего для оказания услуг (работ).

3. ПОРЯДОК ПОДАЧИ И РЕГИСТРАЦИИ ЗАЯВОК НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ

3.1. Прием заявок Исполнителем от Заказчика, для производства оперативного ремонта оборудования, осуществляется по телефону+375 44 566-30-19 и дублируется в журнале приема заявок.

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

- Номер обслуживаемого объекта, на котором возникла проблема;
- Ф.И.О. Инициатора Заявки;
- Номер телефона по которому можно связаться с Инициатором Заявки;
- Содержание Заявки, с указанием признаков сбоя, повреждения, отказа или требования по оказанию услуг в рамках настоящего Договора.
- Критичность возникшей проблемы для функционирования АЗС (устанавливается Инициатором заявки согласно п.4 настоящего Регламента).

3.3. При внесении заявки в журнал Заказчик получает регистрационный номер.

4. ТИПЫ ЗАПРОСОВ И ИХ КРИТИЧНОСТЬ

Все запросы, отказы классифицируются по категориям и критичности (важности) запроса в соответствии с таблицами 1 и 2. Классификацию запроса, отказа осуществляет сотрудник Заказчика на основании настоящего Регламента.

Таблица 1

Категория	Критерии отнесения запроса к категории запроса
Отказ	Оборудование не работает (не выполняет функции, для которых оно предназначено). Оборудование работает, но создается непосредственная угроза жизни или здоровью людей, причинения вреда их имуществу, возникновения ЧС, возникновения прямого материального ущерба Заказчика. Оборудование работает, но не соответствует всем требованиям, которые к нему предъявляются. Повреждение при условии отсутствия непосредственной угрозы жизни или здоровью людей, причинения вреда их имуществу, возникновения ЧС, возникновения прямого материального ущерба Заказчика.
Запрос на обслуживание	Запрос от конечного пользователя на поддержку, предоставление информации, консультации или документации, проведение обучения не являющийся сбоем или повреждением
Запрос на изменение	Запрос от конечного пользователя на добавление, изменение или удаление принятого или поддерживаемого оборудования, приложений, услуг, окружения, систем, документации
Проведение ТО	Информация, предоставляемая пользователем, о проведении плановых работ на любых подсистемах АЗС.
Восстановительный ремонт после ДТП	

Таблица 2

Критичность отказа	Критерии
Критическая	Угроза пожара, взрыва, загрязнения окружающей среды, все отказы (повреждения), приводящие к возникновению непосредственной угрозы жизни или здоровья людей, причинения прямого вреда их имуществу, возникновения ЧС, возникновения прямого материального ущерба Заказчика. Остановка работы всей АЗС. Прекращение отпуска вида топлива.
Серьезная	Все отказы (повреждения), в результате действия которых возникают серьезные экономические потери и негативное восприятие АЗС клиентом: выход из строя ТРК (полностью все пистолеты), при наличии других работоспособных ТРК.

Существенная	Все отказы (повреждения), в результате действия которых клиентам не предоставляется декларируемая услуга (поломка подкачки шин, поломка пылесоса, не работает пистолет на ТРК, отсутствие воды в отведенном месте, не работает туалет).
Минимальная	Незначительные повреждения оборудования, не влияющие на работоспособность АЗС и качество обслуживания клиентов (перегорела лампочка, поломка стеллажа в складском помещении, незначительные технические проблемы в помещениях для персонала).

5. ВЫПОЛНЕНИЕ ЗАЯВКИ

В случае возникновения каких-либо обстоятельств, вызывающих увеличение установленного настоящим Регламентом нормативного времени, Исполнитель обязуется немедленно известить об этом Заказчика для согласования времени предоставления услуг.

Нормативное время может быть увеличено по согласованию с Заказчиком при наличии объективных обстоятельств, препятствующих исполнению Заявки, с обязательным уведомлением инициатора Заявки.

6. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

АЗС - Автозаправочная станция Заказчика.

Запрос - обращение Сотрудника Заказчика к Исполнителю, являющееся 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 объекта.

Повреждение - событие, заключающееся в нарушении исправного состояния объекта при сохранении работоспособного состояния.

Работоспособное состояние - состояние, характеризующееся способностью объекта выполнять заданные функции.

Регламентные работы - работы по плану - графику, по плановому освидетельствованию (осмотру) и техническому обслуживанию оборудования, переданного на обслуживание.

Сбой - самоустраняющийся отказ или однократный отказ, устраняемый незначительным вмешательством эксплуатирующего персонала (оператора АЗС).

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

Сервисный лист - документ, оформляемый Сторонами по итогам оказания каждой Услуги, содержащий информацию о наименовании и типе обслуженного оборудования, заявленной неисправности, повреждении, перечне и объеме и типе оказанных Услуг, времени, потраченном специалистами Исполнителя на устранение заявленной неисправности или повреждения.

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

Техническое обслуживание - комплекс операций или операция по поддержанию работоспособности или исправности оборудования объекта обслуживания.

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

7. ЗАКРЫТИЕ ЗАЯВОК

После выполнения Заявки Исполнитель фиксирует в Сервисном листе (Приложение №2 к настоящему Соглашению) принятые меры и сообщает о предпринятых шагах и методах устранения ответственному за приемку работ со стороны Заказчика.

Сотрудник Заказчика обязан осуществить проверку и приемку выполненных работ. Факт выполнения работ фиксируется:

- датой, временем, подписью Сотрудника Заказчика в Сервисном листе с указанием наличия или отсутствия замечаний к работам, штампом АЗС;
- отметкой в журнале учета поданных заявок, отметкой в журнале учета ремонта оборудования;

8. ОБОРОТНЫЙ СКЛАД ИСПОЛНИТЕЛЯ

При выполнении Исполнителем заявок, связанных с ремонтами оборудования, влекущими за собой замену узлов, агрегатов, восстановление которых возможно в стационарных условиях, Заказчик оформляет документы на их передачу в ремонт Исполнителю. После передачи демонтированные узлы и агрегаты восстанавливаются Исполнителем и используются при производстве работ на объектах Заказчика.

9. ПРОВЕДЕНИЕ РЕГЛАМЕНТНЫХ РАБОТ

Регламентные работы (работы по плановому техническому обслуживанию) проводятся в соответствии с предварительной заявкой Заказчика. До 25 числа текущего месяца Заказчик сообщает Исполнителю на каких объектах необходимо проведение технического обслуживания и текущего ремонта в следующем месяце. До 1 числа следующего месяца Исполнитель представляет на согласование Заказчику график проведения работ по этим объектам.

Время выполнения регламентных работ, не считается временем простоя.

Исполнитель вправе изменить время начала проведения регламентных работ согласовав данное изменение с Заказчиком.

Исполнитель производит необходимые записи в технической документации о проведенных работах.

10. УРОВЕНЬ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Нормативное время выполнения запроса (отказа) - время гарантированного восстановления работоспособного или исправного состояния, либо выполнения действий, позволяющих снизить уровень критичности. Нормативное время выполнения запроса распространяется (действует) только в период нормативных сервисных часов оказания услуги. Начало исчисления нормативного времени выполнения запроса определяется с момента подачи заявки по контактному телефону. Сроки Нормативного времени выполнения запроса устанавливаются и определяются Сторонами согласно настоящему Соглашению.

Время фактического выполнения одной Заявки - фактический период времени, от момента подачи заявки до её выполнения, либо выполнения действий, позволяющих снизить уровень критичности согласно требованиям настоящего Регламента;

Нормативные сервисные часы оказания услуги - определяются как время суток и дни недели, когда должна оказываться Услуга и устанавливаются Сторонами согласно настоящему Регламенту.

Таблица 3

Наименование параметра	Время устранения неисправности (выполнения работ)
Отказ с приоритетом «Критический»	Время устранения неисправности - 24 часа, с момента получения заявки. Нормативные сервисные часы - круглосуточно пн-вс
Отказ с приоритетом «Серьезный»	Время устранения неисправности - 48 часов, с момента получения заявки. Нормативные сервисные часы - круглосуточно пн-вс
Отказ с приоритетом «Существенный»	Время устранения неисправности – 3 суток, с момента получения заявки. Нормативные сервисные часы - круглосуточно пн-вс
Отказ с приоритетом «Минимальный»	Время устранения неисправности – 5 суток, с момента получения заявки. Нормативные сервисные часы - круглосуточно пн-вс
Запрос на обслуживание	Нормативные сервисные часы 8 -17, пн-пт
Запрос на изменение	Нормативное время выполнения определяется Заказчиком, и/или не более 5 суток. Нормативные часы 8-17, пн-пт
Проведение ТО	Нормативное время выполнения – согласованная дата; Отклонение времени начала работ от запланированного - не более 48 часов; Превышение времени фактического простоя оборудования (АЗС) от запланированного - не более 10%

Для определения превышения нормативного времени учитывается и суммируется только время фактического выполнения одной заявки в период нормативных сервисных часов оказания услуг. Время фактического выполнения одной заявки, выходящее за рамки нормативных сервисных часов оказания услуг, не учитывается при расчете превышения нормативного времени выполнения заявки.

11. КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ

Контроль качества осуществляет уполномоченный представитель Заказчика (см.п.7 настоящего документа). Все замечания и возражения к Исполнителю письменно направляются от уполномоченного представителя Заказчика.

Замечания и возражения уполномоченного представителя Заказчика должны быть рассмотрены Исполнителем в течение 3 (трех) календарных дней.

По отдельному запросу уполномоченного представителя Заказчика Исполнитель предоставляет копии Сервисных листов.