



НАЦІОНАЛЬНИЙ СТАНДАРТ УКРАЇНИ

---

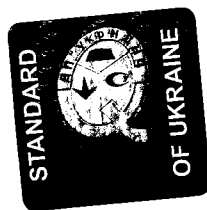
Технічне обслуговування

**НАСТАНОВИ  
ЩОДО СКЛАДАННЯ  
ДОГОВОРІВ**

(ENV 13269:2001, IDT)

**ДСТУ ENV 13269:2005**

*Видання офіційне*



БЗ № 7 – 2005/495

Київ  
ДЕРЖСПОЖИВСТАНДАРТ УКРАЇНИ  
2007

## ПЕРЕДМОВА

1 ВНЕСЕНО: ТК 106 «Побутове обслуговування населення», Український науково-дослідний і конструкторсько-технологічний інститут побутового обслуговування (УкрНДКТПобут)

ПЕРЕКЛАД І НАУКОВО-ТЕХНІЧНЕ РЕДАГУВАННЯ: **Є. Сігуткін**, канд. військ. наук (науковий керівник);  
**Л. Седько; С. Ткаченко; Л. Кузнєцова**

2 НАДАНО ЧИННОСТІ: наказ Держспоживстандарту України від 2 вересня 2005 р. № 239 з 2007–01–01, зі зміною дати чинності згідно з наказом № 82 від 11 квітня 2007 р.

3 Національний стандарт відповідає ENV 13269:2001 Instandhaltung. Anleitung zur Erstellung von Instandhaltungsverträgen (Технічне обслуговування. Настанова щодо укладання договорів) Національний стандарт ДСТУ ENV 13269:2005 ідентичний ENV 13269:2001 і йому надано чинності з дозволу CEN, rue de Stassart 36, B-1050 Brussels. Усі права щодо використання Європейських стандартів у будь-якій формі і будь-яким способом залишаються за CEN та її національними членами, і будь-яке використання без письмового дозволу Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики (ДССУ) заборонено

Ступінь відповідності — ідентичний (IDT)  
Переклад з німецької (de)

4 УВЕДЕНО ВПЕРШЕ

---

Право власності на цей документ належить державі.  
Відтворювати, тиражувати і розповсюджувати його повністю чи частково  
на будь-яких носіях інформації без офіційного дозволу заборонено.  
Стосовно врегулювання прав власності треба звертатися до Держспоживстандарту України

Держспоживстандарт України, 2007

**ЗМІСТ**

	С.
Національний вступ .....	IV
1 Сфера застосування .....	1
2 Нормативні посилання .....	1
3 Терміни та визначення понять .....	2
4 Роботи з технічного обслуговування і процес укладання договору на технічне обслуговування .....	2
5 Структура і зміст договору .....	3
Бібліографія .....	11

## НАЦІОНАЛЬНИЙ ВСТУП

Цей стандарт є тотожний переклад ENV 13269:2001 Instandhaltung. Anleitung zur Erstellung von Instandhaltungsverträgen (Технічне обслуговування. Настанова щодо укладання договорів).

Технічний комітет, відповідальний за цей стандарт в Україні, — ТК 106 «Побутове обслуговування населення».

Національний стандарт містить вимоги, які відповідають чинному законодавству.

До національного стандарту внесено такі редакційні зміни:

- слова «цей попередній Європейський стандарт» замінено на «цей стандарт»;
- структурні елементи стандарту: «Титульний аркуш», «Передмову», «Національний вступ», «Терміни та визначення понять», «Бібліографічні дані» — оформлено згідно з вимогами комплексу стандартів «Національна стандартизація»;

- у розділі «Нормативні посилання» наведено «Національне пояснення», виділене в тексті рамкою.

У цьому стандарті є посилання на EN 13306:2001, який буде впроваджено, як ДСТУ EN 13306.

Копії стандартів, на які є посилання у тексті, можна замовити в Головному фонді нормативних документів.

**НАЦІОНАЛЬНИЙ СТАНДАРТ УКРАЇНИ**

**ТЕХНІЧНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ  
НАСТАНОВИ ЩОДО СКЛАДАННЯ ДОГОВОРІВ**

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ  
ПРАВИЛА ПО СОСТАВЛЕНИЮ ДОГОВОРОВ**

**TECHNICAL SERVICE  
DIRECTIVES FOR CONCLUDING OF AGREEMENTS**

Чинний від 2008-01-01

**1 СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ**

Цей стандарт поширюється на роботи з укладання, оформлювання і виконання договору на технічне обслуговування.

Стандарт може застосовуватись для:

- закордонних і національних ділових взаємовідносин між замовниками і постачальниками послуг;
- усіх послуг на технічне обслуговування, охоплюючи планування, організації та керування роботами з технічного обслуговування;
- будь-якого виду обладнання, окрім програмного забезпечення; цей стандарт застосовують до програмного забезпечення, якщо воно складає значну частину агрегату, що обслуговується або буде обслуговуватися разом з агрегатом.

Цей стандарт не поширюється:

- на договори з технічного обслуговування;
- на права і обов'язки замовників і постачальників.

**2 НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ**

Цей стандарт містить положення з інших публікацій у вигляді датованих чи недатованих посилань. Ці нормативні посилання наведено у відповідних місцях тексту, а публікації зазначено нижче за текстом. У випадку датованих посилань пізніші зміни чи перегляд будь-якої з наведених публікацій стосуються цього стандарту, якщо їх долучено до нього через внесення змін або переглядання. У випадку недатованих посилань чинні останні за строком публікації (разом зі змінами).

EN ISO 8402 Qualitätsmanagement — Begriffe (ISO 8402:1994)

EN 13306:2001 Begriffe der Instandhaltung.

**НАЦІОНАЛЬНЕ ПОЯСНЕННЯ**

EN ISO 8402 Керування якістю. Терміни (ISO 8402:1994)

EN 13306:2001 Технічне обслуговування. Терміни та визначення понять.

### 3 ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ ПОНЯТЬ

У цьому стандарті вжиті терміни, зазначені у EN 13306:2001, і терміни, наведені нижче.

#### 3.1 сертифікування (*Zertifizierung*)

Процедура, під час якої одна із сторін або третя сторона надає письмову гарантію, що продукція, процес або послуга відповідають встановленим вимогам

#### 3.2 постачальник послуг (*Dienstleister*)

Одна із сторін, що домовляється (наприклад, організація, спільне підприємство тощо), приймає на себе відповідальність за роботу з технічного обслуговування і зобов'язується виконати додаткові роботи згідно з умовами договору.

Примітка. Надання консультацій може бути одним із видів послуг

#### 3.3 замовник (*Kunde*)

Одержувач, який замовляє постачальнику послуги на виконання робіт з технічного обслуговування

#### 3.4 місце технічного обслуговування (*Instandhaltungsort*)

Пункт, у якому виконують замовлення з технічного обслуговування.

Примітка. У разі дистанційного технічного обслуговування, місцем проведення технічного обслуговування вважають місце постійного розташування постачальника послуг, з якого проводять керування роботами з технічного обслуговування

#### 3.5 замовлення з технічного обслуговування (*Instandhaltungsaufgabe*)

Перелік основних робіт з технічного обслуговування, що виконують з однією визначеною метою.

Примітка. Наприклад — заміна деталей і ремонт

#### 3.6 місце розташування (*Standort*)

Визначена і обмежена площа, де постачальник послуги виконує свою функцію

#### 3.7 субпідрядник (*Subunternehmer*)

Підприємство, якому доручають частину робіт договором і яке під керівництвом постачальника послуг виконує роботи або послуги, що належать до обсягу робіт основного договору

#### 3.8 приймання готової продукції (*Abnahme*)

Процедура, під час якої визначають виконання вимог, зазначених у договорі на технічне обслуговування.

### 4 РОБОТИ З ТЕХНІЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ І ПРОЦЕС УКЛАДАННЯ ДОГОВОРУ НА ТЕХНІЧНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ

В основному, ці роботи можна поділити на роботи, що виконують до підписання договору, та роботи після підписання договору.

#### 4.1 Роботи, які виконують до укладання договору

Такими роботами є всі види робіт, виконуваних перед оцінюванням договору з укладання і оформлювання документа.

До цих робіт можуть належати:

- визначання потрібної роботи із сфери послуг;
- вивчення політики і стратегії підприємства для їх практичного запровадження;
- встановлювання місця виконання робіт: усередині країни або за кордоном згідно з послугою;
- прийняття рішення щодо укладання відповідного договору та розроблення його;
- вибір постачальника послуги, країни, визначання потрібних робіт;
- вимоги договору;
- опублікування вимог конкурсу щодо вартості послуги або переговори з питань вартості послуги;
- узагальнювання пропозицій, що надійшли, та відповідний вибір постачальника послуг.

#### 4.2 Роботи відповідно до договору

Роботи відповідно до договору — це всі види робіт, що виконують як постачальник, так і замовник після підписання договору.

Сторони повинні забезпечити відповідне співробітництво і гарантувати безперервний процес виконання договору.

Роботи постачальника послуг можуть містити:

— надання ресурсів (персоналу, матеріалів і устаткування) для проведення робіт згідно з договором. До надання ресурсів належить розподіл всієї роботи на окремі види робіт;

— оцінювання роботи та її виконання відповідно до програми і технічних вимог, зазначених у договорі;

— підготовлення керівних кадрів для керування програмою робіт і робочою силою на всіх етапах роботи.

— подання рахунків на оплату;

— можливі зміни у договорі;

Роботи замовника можуть містити:

— контролювання бюджету договору і перевіряння платіжних вимог постачальника послуг;

— описування додаткових робіт, що необхідно виконати, або внесення змін до договору;

— вимоги до забезпечування якості і загального керування, щоб гарантувати виконання договору постачальником послуг;

— приймання роботи, яка виконана згідно з договором.

— оплата.

### 5 СТРУКТУРА І ЗМІСТ ДОГОВОРУ

У цьому розділі наведено перелік найважливіших елементів договору на технічне обслуговування та їх суть. До цього переліку можуть бути долучені й інші елементи.

Елементи договору		Призначення	Пропонований зміст
5.1	Назва	Ідентифікація договору і сторін, що укладають договір	Назва сторін, що укладають договір, їх адреси, реєстраційні відомості, прізвище особи, яка підписала договір та його посада і підпис. У назві договору треба зазначити: «Договір на роботи з технічного обслуговування» Подальші (інші) деталі містяться у підрозділах (пунктах) назви.
5.2	Мета	Спочатку у договорі треба визначити загальну мету сторін, що домовляються Далі у преамбулі/введенні треба викласти і обґрунтувати у чітких формулюваннях спірні питання Визначення загальних завдань сторін та мети договору має особливе значення для довгострокового договору, коли потрібно буде внести зміни до договору, щоб адаптування його до зміни зовнішніх умов	Спеціальні вимоги до зазначеної мети сторін, що домовляються.  Унікати загальних фраз.  Назва договору та його тип.
5.3	Важливі терміни договору, їх визначення	У технічному обслуговуванні використовують багато спеціальних термінів, що часто мають різні чи нечіткі визначення. Тому значення цих термінів треба обов'язково визначити	Важливі технічні, економічні і юридичні спеціальні терміни. Рекомендується застосовувати національні, європейські чи міжнародні стандарти, у яких наведено визначення термінів, використовуваних сторонами, які домовляються. Треба надавати такі відомості: індекс, поля, дата, назва нормативного документа, де наведено визначення застосовуваних термінів. Наприклад: EN 13306:2001 «Технічне обслуговування. Терміни та визначення понять».

Продовження таблиці

Елементи договору		Призначення	Пропонований зміст
<b>5.4</b>	<b>Суть завдання</b>		
5.4.1	Розташування	Опис місця, де розташовано об'єкт, що підлягає технічному обслуговуванню	Точні відомості про: <ul style="list-style-type: none"> <li>• державу;</li> <li>• місто;</li> <li>• будівлю;</li> <li>• агрегат, механізм;</li> <li>• процес/ділянку процесу;</li> <li>• тощо</li> </ul>
5.4.2	Тип обслуговування	Детальний опис місця, де виконавець виконує свою роботу технічного обслуговування згідно з договором	Точні відомості про: <ul style="list-style-type: none"> <li>• державу;</li> <li>• місто;</li> <li>• будівлю;</li> <li>• агрегат, механізм;</li> <li>• процес/ділянку процесу;</li> <li>• тощо</li> </ul>
5.4.3	Предмет/ /зміст договору	Чіткий перелік робіт (що/коли), який постачальник робіт з технічного обслуговування буде виконувати за умови, що договір буде укладено	Усі завдання, які виконують у межах договору, треба правильно, без помилок, описати Перелік завдань може містити таке: <ul style="list-style-type: none"> <li>• відповідні етапи робіт/заходів;</li> <li>• очікуваний результат;</li> <li>• параметри, що вимірюються і яких треба досягнути;</li> <li>• інструменти, що застосовують, засоби вимірювання;</li> <li>• вимоги щодо безпеки;</li> <li>• дати, тривалість або періодичність виконуваних роботи;</li> <li>• об'єкти обслуговування;</li> <li>• умови експлуатації або використання;</li> <li>• кваліфікація персоналу;</li> <li>• тощо.</li> </ul> Програма робіт (технологічні процеси, графіки робіт). Як правило, такий перелік обсягу робіт займає багато сторінок. Тому рекомендують цей перелік оформляти як додаток до договору.
5.4.4	Час	Встановлюють період часу, протягом якого виконують завдання з технічного обслуговування	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Графік/розклад (які роботи, у які строки, після чого або через який інтервал треба виконувати).</li> <li>• Мінімальний і максимальний час для приймання замовником виконаної роботи.</li> <li>• Дата виконання замовлення або строк, протягом якого буде виконуватися замовлення.</li> <li>• Тощо.</li> </ul>
5.4.5	Порушення перебігу робіт згідно з договором	Визначання випадків порушення перебігу виконання робіт і наслідки таких випадків	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Порушення перебігу робіт, підстави для коригування графіка робіт або строків закінчення робіт.</li> <li>• Обов'язки щодо взаємного інформування про порушення перебігу робіт.</li> <li>• Процедура узгоджування змін до договору у таких випадках.</li> <li>• Наслідки змін (витрати, ціни, інші зміни до договору).</li> <li>• Тощо.</li> </ul>



Продовження таблиці

Елементи договору		Призначення	Пропонований зміст
5.4.6	Затримування строків виконання робіт	Визначення видів затримування та їх правових наслідків	<p><b>Примітка:</b> затримування відбувається, коли робота не виконується в узгоджений строк або до погодженого строку.</p> <p>Підстави до односторонньої відмови від договору:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>відмова від обґрунтованої вимоги продовжити строк, зазначений у договорі;</li> <li>якщо продовження строку для замовника неприйнятно, тому що це продовження не узгоджується з його графіками.</li> </ul> <p>Відшкодування збитків, якщо виявлено дефекти; розмір відшкодування збитків залежно від виду і розміру дефектів.</p> <p>Штрафні санкції згідно з договором (див. 5.6.4).</p>
5.5	Узгодження технічних питань		
5.5.1	Приймання	Спеціальна інформація щодо умов/вимог приймання замовлення, яке виконує замовник	<p>Визначають мету приймання і вимірювані параметри</p> <p>Ця інформація має містити:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>хто проводить приймання замовлення (Можливо делегування повноважень);</li> <li>як буде виконуватись приймання (Процедура);</li> <li>коли відбудеться приймання (Дата, час між прийманнями);</li> <li>що будуть приймати (Частина роботи);</li> <li>за яких умов робота буде прийнята;</li> <li>тощо.</li> </ul>
5.5.2	Технічна інформація	<p>Для виконання робіт з технічного обслуговування часто треба, щоб постачальник послуг отримав інформацію щодо стану обслуговуваного об'єкта</p> <p>Під час виконання робіт з технічного обслуговування стан обслуговуваного об'єкта може змінитися. Про це повідомляють замовника</p>	<p>Контрольний список усієї вагової інформації, якою обмінюються між собою замовник і постачальник послуг, треба навести у додатку (див. EN 13460 «Технічне обслуговування. Документація щодо обслуговування»).</p> <p>Визначають умови обміну інформацією: джерело інформації (постачальник або замовник), яким способом (засоби записування інформації, технологія, коригування інформації), коли (дата, час) і яка інформація (про роботу, що виконана, резерви, затримування, ремонт тощо).</p> <p>Можливі відхилення технічних даних.</p>
5.5.3	Запасні частини/допоміжні матеріали/устаткування	Інформація щодо наявності і потреби запчастин/запасів, матеріалів і устаткування, що надається замовником	<p>Рекомендують такі дані:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Відповідальність за забезпечення;</li> <li>Власник;</li> <li>Вимоги до якості;</li> <li>Постачальники (колишні або сторонні);</li> <li>Відповідальність за зберігання і місце зберігання; <ul style="list-style-type: none"> <li>зберігання у замовника або у постачальника послуг;</li> <li>технологія монтування запчастин;</li> <li>зміна типів запчастин і в частині загальної ЕДВ — програми (електронної програми оброблення інформації);</li> <li>наслідки у випадку, якщо замовник вирішив не встановити нову програму ЕДВ електронного оброблення інформації;</li> </ul> </li> <li>Наявність і час постачання запчастин;</li> <li>тощо.</li> </ul> <p>За потреби додають перелік запчастин або основних деталей.</p>

Продовження таблиці

Елементи договору	Призначення	Пропонований зміст
<b>5.6</b>	<b>Узгодження економічних питань</b>	
5.6.1	Ціна	<p>Визначають відшкодування витрат постачальнику послуг за виконання робіт з технічного обслуговування</p> <p>Під час оцінювання робіт з технічного обслуговування застосовують такі види оплати кожен окремо або поєднують:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Акордна оплата.</li> <li>• Ціна на базі погодинної розцінки.</li> <li>• Витрати плюс фіксована ціна.</li> <li>• Ціна роботи та/або премії.</li> <li>• Прейскурантна ціна.</li> <li>• Фіксована ціна за об'єкт технічного обслуговування.</li> <li>• Тощо.</li> </ul> <p>Ціни можуть бути постійними або змінними.</p> <p>Незалежно від обраного виду оплати для розрахування ціни, у договорі треба зазначити ціни, які формують договірні ціни:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• податки, мито, збори;</li> <li>• страховки;</li> <li>• плата за житло, вартість поїздок і добових;</li> <li>• транспортні витрати;</li> <li>• витрати на рухомість і нерухомість;</li> <li>• матеріали і запчастини;</li> <li>• витрати на розмноження документів;</li> <li>• витрати на інформаційно-технологічні системи;</li> <li>• регулювання цін згідно з індексом або іншими формулами;</li> <li>• тощо.</li> </ul>
5.6.2	Умови оплати	<p>Додаткові деталі умов оплати</p> <p>Умови оплати:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Вибір способу платежу.</li> <li>• Методи розрахунків.</li> <li>• Визначання типів відрахувань.</li> <li>• Дисконт у разі швидкої оплати (знижка).</li> <li>• Штрафи у разі затримування платежу.</li> <li>• Утримання.</li> <li>• Задаток.</li> <li>• Терміни платежів.</li> <li>• Графік оплати.</li> <li>• Тощо.</li> </ul>
5.6.3	Гарантійні обов'язки	<p>Визначання прав замовників і зобов'язань постачальника послуг у разі невиконання завдань згідно з договором</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Які гарантії з боку постачальника послуг.</li> <li>• Гарантійний період.</li> <li>• Початок гарантійного періоду.</li> <li>• Способи пред'явлення вимог (рекламацій) у гарантійний період і виконання гарантійних зобов'язань (терміни).</li> <li>• Обов'язки постачальника послуг і права замовника, їх види, як задовольняють вимоги рекламації;</li> <li>• зниження ціни, відшкодування збитків, ремонт;</li> <li>• передавання обов'язків;</li> <li>• тощо.</li> </ul>
5.6.4	Штрафи/відшкодування збитків	<p>Встановлюють штрафи/відшкодування збитків, однієї із сторін у разі не виконання договору</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Розмір штрафів або їх розрахунок з урахуванням:</li> <li>• підстави;</li> <li>• випадку;</li> <li>• необхідних документів/свідочств і обов'язків згідно з цими документами;</li> <li>• граничних розмірів;</li> <li>• тощо.</li> </ul>

## Продовження таблиці

Елементи договору		Призначення	Пропонований зміст
5.6.5	Премії	Встановлення узгоджених премій за роботу/надбавок, що виплачуються однією із сторін у випадку дострокового виконання робіт, зниження витрат або збільшення чистого прибутку	<ul style="list-style-type: none"> <li>Розмір премій або їх розраховування з урахуванням:</li> <li>підстави;</li> <li>випадку;</li> <li>необхідних документів/свідоцтв і обов'язків згідно з цим документом;</li> <li>граничних розмірів штрафів;</li> <li>тощо.</li> </ul>
5.6.6	Страховання	Описування страховок, які зазначені у договорі або згідно з вимогами законодавства і визначають відповідальних за них та їх оформлювання	<ul style="list-style-type: none"> <li>Зміст страховок (страхові ризики).</li> <li>Хто страхує? (відповідальність сторони за укладання договору в частині страхування і запровадження).</li> <li>Вид і спосіб страхування (обґрунтування мінімального розміру страховки, участь у страхуванні, самострахування).</li> <li>Процедура виплати страховки. Зазначають усі необхідні страховки, за які сторона несе відповідальність, початок набуття чинності страховки і спосіб її чинності.</li> <li>Тощо.</li> </ul>
5.6.7	Забезпечення кредитування	Описування будь-якого потрібного виду кредитування щодо гарантування замовника або постачальника послуг	<ul style="list-style-type: none"> <li>Види гарантій (для замовника або постачальника). (умови, за яких ці гарантії можуть надаватися, наприклад: депонування, банківські гарантії, поручництво).</li> <li>Дата або подія, за яких гарантії набувають чинності.</li> <li>Коли і за яких умов може знадобитися використання гарантій.</li> <li>Розміри виплат гарантійних сум.</li> <li>Тощо.</li> </ul>
5.7	<b>Організаційні угоди</b>		
5.7.1	Умови виконання робіт	У договорі зазначають окремо відповідальність кожної сторони за роботу з технічного обслуговування	<p>Перелік робіт постачальника послуг і можливості їх виконання кожною стороною, наприклад:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>виробничі потужності;</li> <li>складські площі;</li> <li>енергія, вода тощо;</li> <li>спеціальне обладнання;</li> <li>запасні частини;</li> <li>забезпечування виконання робіт персоналом: виїзд, розміщування, дозвіл на роботи;</li> <li>забезпечування умов для роботи і оточення, об'єднання робіт з технічного обслуговування, виконуваних замовником;</li> <li>тривалість робочого часу;</li> <li>тощо.</li> </ul>
5.7.2	Охорона праці/захист здоров'я	Заходи з охорони праці, які згідно з трудовим законодавством, треба виконувати	<p>Настанови щодо:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>важливих постанов з охорони праці;</li> <li>спеціальні правила з охорони праці для сторони договору (наприклад, план екстрених заходів на робочих місцях/для агрегатів, а також відповідне аналізування ризиків;</li> <li>необхідні кваліфікація і ліцензії/допуски до робіт для персоналу з боку постачальника послуг;</li> <li>заходи щодо індивідуального захисту робітників (захисний одяг, щеплення, медичний огляд);</li> <li>тощо.</li> </ul>

## Продовження таблиці

Елементи договору		Призначення	Пропонований зміст
5.7.3	Захист довкілля	Детальні настанови щодо заходів захисту довкілля	<p>Застороги:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>пов'язані з відходами/їх утилізацією;</li> <li>щодо запобігання забруднення довкілля (викидання шкідливих рідин, газів, твердих речовин, шум);</li> </ul>
5.7.4	Безпека підприємства	Настанови щодо запобігання крадіжок на виробництві і пропускового режиму	<p>Інструкції, що стосуються:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>спеціальних вимог до обладнання;</li> <li>охорони інформації і систем даних;</li> <li>документації з охоронних заходів;</li> <li>робочих посвідчень особи/видача пропусків, доступів до документації;</li> <li>конфіденційності інформації;</li> <li>тощо.</li> </ul>
5.7.5	Забезпечування якості	Означення заходів щодо забезпечування якості робіт з технічного обслуговування	<p>Вимоги до:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>системи забезпечування якості робіт з боку постачальника послуг;</li> <li>проведення аудитів;</li> <li>атестування персоналу і рівня кваліфікації;</li> <li>передавання інформації замовникові постачальником послуг;</li> <li>вартості робіт із забезпечуванням якості;</li> <li>планів якості (згідно з EN ISO 8402);</li> <li>тощо.</li> </ul>
5.7.6	Нагляд/координування	Забезпечування виконання договору, нагляд за роботами і кооперацією між сторонами договору та іншими постачальниками послуг	<p>Зазначають таке:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>відповідальний посередник між сторонами договору;</li> <li>координатор з кожної сторони. Такий координатор/менеджер згідно з договором відповідає за загальну програму технічного обслуговування;</li> <li>план організації нагляду сторонніми фірмами;</li> <li>назву субпідрядників;</li> <li>право замовника назвати постачальнику закордонні фірми для робіт з технічного обслуговування;</li> <li>забезпечення звіту через свого координатора;</li> <li>тощо.</li> </ul>
5.7.7	Звітні документи	Документи, де описано обставини і події, які негативно вплинули на виконання робіт згідно з договором	<p>Найважливіші події, які треба задокументувати:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Що: виконана робота, використані запчастини, витрачений час, понаднормова робота, дефекти, погіршення характеристик, затримування тощо;</li> <li>Ким: постачальником послуг, замовником, уповноваженим;</li> <li>Коли: дати, точний час і тривалість події;</li> <li>Яким чином: засоби фіксування часу/дат, затвердження документів;</li> <li>тощо.</li> </ul>
5.8	<b>Узгодження юридичних питань</b>		
5.8.1	Права власності/авторські права	<p>Визначання прав власності і використання найважливіших із цих прав, якими скористуються зараз або в ході виконання робіт згідно з договором.</p> <p>Це визначання охоплює:</p> <p>майнове право, захист промислових прав (промисловий зразок, плани/креслення, марки/торгові марки, технології, право власника, авторське право)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Інформація про чинні права, пов'язані з договором: <ul style="list-style-type: none"> <li>права і обмеження використання;</li> <li>права і обмеження передавання таких прав або передавання важливої інформації неуповноваженим на це особам.</li> </ul> </li> <li>Права відповідно до виконання умов договору: <ul style="list-style-type: none"> <li>Хто власник? (можлива спільна власність);</li> <li>Хто пропонує реєстрацію і веде облік? (законодавство, якої країни, строки);</li> </ul> </li> </ul>

Продовження таблиці

Елементи договору		Призначення	Пропонований зміст
			<p>— Права і обмеження кожної сторони окремо (користування правами, передавання прав, публікації).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Встановлювання права для кожної сторони окремо, які стосуються: <ul style="list-style-type: none"> <li>— документів;</li> <li>— інформації;</li> <li>— авторських прав.</li> </ul> </li> <li>• Особливий порядок у разі порушення зобов'язань згідно з договором: <ul style="list-style-type: none"> <li>— яка сторона діє, як, хто, які відомості необхідні, процедури;</li> <li>— хто несе витрати у разі порушення договору.</li> </ul> </li> <li>• Тривалість конкретних умов договору після закінчення строку чинності договору.</li> </ul>
5.8.2	Конфіденційність	Охорона і належне використання конфіденційної інформації договору	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Настанови і визначення конфіденційних відомостей;</li> <li>• Обмеження щодо використання доступу і санкції;</li> <li>• Обмеження щодо передавання інформації;</li> <li>• Обов'язки щодо отримання інформації;</li> <li>• Правові наслідки у разі порушення умов договору;</li> <li>• Чинність умов після закінчення строку чинності договору;</li> <li>• тощо.</li> </ul>
5.8.3	Форс-мажор	Визначення форс-мажорних випадків і правових дій	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Перелік випадків;</li> <li>• Відомості або обов'язки;</li> <li>• Припинення роботи/тимчасове припинення роботи;</li> <li>• Охорона виконаних робіт;</li> <li>• Поновлювання робіт;</li> <li>• Додаткові витрати (яка сторона несе ці витрати?);</li> <li>• Обов'язки сторін про прийняття заходів щодо зменшування додаткових витрат;</li> <li>• Можливий односторонній вихід — відмова від договору, коли форс-мажорні обставини тривалі;</li> <li>• тощо.</li> </ul>
5.8.4	Відповідальність/відшкодування збитків	Відповідальність за матеріальні збитки, які сталися з вини однієї із сторін або її робочої сили під час виконання умов договору	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Компенсація збитків третій стороні у випадку смерті, травм або пошкодження майна;</li> <li>• Домовленість про обмеження відповідальності у разі пошкодження власності іншої сторони;</li> <li>• Процедури;</li> <li>• тощо.</li> </ul>
5.8.5	Вирішення суперечок/судочинство	Визначення: хто, де і як буде розв'язувати суперечки	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Процедури узгоджування конфліктів;</li> <li>• Домовленість про потреби третейського суду і обов'язкового виконання його рішень обома сторонами;</li> <li>• Процес третейського суду: <ul style="list-style-type: none"> <li>— учасники третейського суду (число, кваліфікація, виконання);</li> <li>— місце проведення;</li> <li>— процедури;</li> </ul> </li> <li>• Важливість вирішуваних спорів (юридична або майнова відповідальність);</li> <li>• тощо.</li> </ul>

## Продовження таблиці

Елементи договору		Призначення	Пропонований зміст
5.8.6	Підстави і передумови для анулювання договору або завершення строку чинності договору	Визначення підстав і передумов щодо анулювання чинності договору або завершення строку чинності договору	<p>Характеристика:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Узгоджений час завершення строку чинності договору (інформацію наводять у письмовому вигляді, коли це узгоджують);</li> <li>• Відмова: <ul style="list-style-type: none"> <li>— мінімальний строк чинності договору;</li> <li>— строк надання повідомлення;</li> <li>— дата закінчення строку чинності договору;</li> </ul> </li> <li>• Строк подовження договору, якщо ніякого повідомлення не одержано: <ul style="list-style-type: none"> <li>— дата завершення строку чинності договору</li> <li>— які роботи і платежі мають бути виконані до закінчення строку чинності договору;</li> </ul> </li> <li>• Взаємна домовленість: <ul style="list-style-type: none"> <li>— закінчення строку</li> <li>— роботи, які мають бути виконані до узгодженого строку;</li> </ul> </li> <li>• Продовження терміну(-ів) поточних платежів;</li> <li>• тощо.</li> </ul>
5.8.7	Документи договору	Описання документів і взаємозв'язок між ними	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Документи, вимоги для всіх завдань договору, які містять права і обов'язки сторін;</li> <li>• Структура документів, наприклад: <ul style="list-style-type: none"> <li>— (основний) договір; (узгодження замовлень, замовлення тощо);</li> <li>— ціни та умови платежів;</li> <li>— плани, кресленики, конструкції і технічні характеристики;</li> <li>— чинні стандарти;</li> <li>— спеціальні торговельні умови;</li> <li>— загальні торговельні умови.</li> </ul> </li> </ul>
5.8.8	Відхили, доповнення та зміни договору	Визначення керівних документів	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Форма доповнення до договору або зміни до нього (бланк або інша форма запису);</li> <li>• Уповноважені розробники (наприклад, керівник проекту);</li> <li>• тощо.</li> </ul>
5.8.9	Передавання замовлення, повноваження і обов'язків	Кому і які обов'язки та/або права постачальник послуг може передати. Зазначають, коли і як постачальник послуг може назвати особу, яка прийняла на себе повноваження постачальника послуг	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Що передається (весь договір або частина його);</li> <li>• Кому (кваліфікація співвиконавця; його персонал) і як (узгодження);</li> <li>• Відповідальність, повідомлення, анулювання;</li> <li>• Спадковість співвиконавця;</li> <li>• Процедури ухвалення співвиконавця і погодження умов платежів, якщо вони не обумовлені законом або постачальником;</li> <li>• тощо.</li> </ul>
5.8.10	Посилання на користування правовими документами	Законодавство, яким керується у разі укладання договору, і визначення способу вирішення конфліктів	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Яким законодавством керуються сторони (національне законодавство/ федеральне законодавство);</li> <li>• Сторони повинні дотримуватись законів і директив, чинних на території, де виконується договір;</li> <li>• тощо.</li> </ul>
5.8.11	Основна мова виконання договору	Зазначають основну мову договору для випадку, якщо договір, складений на декількох мовах, має розходження у текстах. Текст цією мовою вважається пріоритетним	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Мова листування, технічних документів та інших засобів спілкування між сторонами договору.</li> </ul>

Кінець таблиці

Елементи договору		Призначення	Пропонований зміст
5.8.12	Строк дії договору	Визначають передумову і/або умови дії договору, а також відповідні процедури, якщо цей контракт через порушення закону є недійсним або стане таким	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Дата/період, до якого договір чинний;</li> <li>• Строк продовження чинності договору;</li> <li>• Обов'язки сторін, які визначили мету договору, у випадку, коли договір не чинний, повністю або частково, через неправильне застосування норм правових документів для місця виконання договору;</li> <li>• тощо.</li> </ul>
5.8.13	Повідомлення	Забезпечують, щоб усі настанови і повідомлення протягом встановленого строку пересилалися або підтверджувалися	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Спосіб пересилання;</li> <li>• Перелік основних пунктів повідомлення;</li> <li>• Зміст повідомлення;</li> <li>• Терміни відправлення повідомлення;</li> <li>• тощо.</li> </ul>
5.8.14	Дата договору	Інформація про дати підписання (головного) договору	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Місце і дата (дати) підписання;</li> <li>• Дата, до якої додатки до договору як невід'ємні частини договору повинні бути повністю оформлені;</li> <li>• тощо.</li> </ul>

## БІБЛІОГРАФІЯ

prEN 13460:1999 Instandhaltung — Dokumente für Instandhaltung.

Код УКНД 03.080.10

**Ключові слова:** терміни, договір, технічне обслуговування, замовник, постачальник послуг, замовлення, сертифікація, розташування, приймання, цілі, тривалість, запасні частини, ціни, гарантійні обов'язки, страхування, забезпечування якості, субпідрядник, контролювання, оцінювання, вимоги, строки, оплата, умови, нагляд, охорона, права, відповідальність.

---

Редактор **В. Кириленко**  
Технічний редактор **О. Касіч**  
Коректор **Н. Тонишева**  
Верстальник **Т. Шишкіна**

---

Підписано до друку 14.11.2007. Формат 60 × 84 1/8.  
Ум. друк. арк. 1,86. Зам. **3924** Ціна договірна.

---

Виконавець  
Державне підприємство «Український науково-дослідний  
і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості» (ДП «УкрНДНЦ»)  
вул. Святошинська, 2, м. Київ, 03115

Свідоцтво про внесення видавця видавничої продукції до Державного реєстру  
видавців, виготівників і розповсюджувачів видавничої продукції від 14.01.2006 р., серія ДК, № 1647