**Договор №**

**на оказание услуг**

г. Уфа \_\_\_\_ января 2018г.

**Общество с ограниченной ответственностью «РТК Новые Технологии» (ООО «РТК НТ»)**, именуемое в дальнейшем «Исполнитель» в лице Генерального директора Решетникова Константина Анатольевича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и **Публичное акционерное общество «Башинформсвязь» (ПАО «Башинформсвязь»)**, именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице Долгоаршинных Марата Гайнулловича, действующего на основании Устава, с другой стороны, заключили настоящий договор на оказание услуг (далее – «Договор») о нижеследующем.

1. **ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**
   1. В рамках настоящего Договора в соответствии с Приложением № 1 к Договору, Исполнитель обязуется оказать Заказчику услуги технической поддержки Программного обеспечения ЭАТС Элком, Magelan, СТиС SIPLANT Заказчика с целью поддержания его нормального (рабочего) состояния (далее – «Услуги»), а Заказчик обязуется принять и оплатить оказанные Услуги.
   2. Услуги оказываются в соответствии с Перечнем Сервисов (услуг), соответствующие определенному Заказчиком тарифному плану, сроки и условия их предоставления описаны в Приложении № 2 к настоящему Договору.
   3. Услуги поддержки распространяются исключительно на программное обеспечение, явно перечисленное в Приложении № 1 к настоящему Договору.
   4. Исполнитель вправе предоставить дополнительные услуги Заказчику, при условии, что такие услуги будут оформлены дополнительным соглашением к настоящему Договору, на основании тарифов, установленных п.6 Приложения № 2.
   5. Контактная информация и ответственные лица Заказчика:

Попов Сергей Владимирович

Начальник службы управления сетями коммутации каналов

т. 8-347-221-5525, s.popov@bashtel.ru

Контактная информация и ответственные лица Исполнителя:

Васильев Владимир Олегович

Заместитель Генерального директора

т. +78123394550 (доб.23), [support@rtc-nt.ru](mailto:support@rtc-nt.ru).

**1.6.** Сроки оказания Услуг по Договору: с 01.01.2018 по 31.12.2018 г.

1. **ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

***2.1. Исполнитель обязан:***

* + 1. Оказать Заказчику Услуги согласно п.1.1. настоящего Договора.
    2. Оказать Услуги в установленные п.1.2. сроки.
    3. Предоставить Заказчику полную и точную информацию об Услугах.
    4. В случае невозможности оказания Услуг, либо изменения условий их оказания, письменно информировать об этом Заказчика не менее чем за 10 (десять) дней до даты начала оказания Услуг, указанной в соответствующей Заявке.
    5. Исполнитель выставляет и направляет Заказчику счет на оплату оказанных Услуг и Акт сдачи-приемки Услуг (далее Акт), в двух экземплярах, подписанный со своей стороны.
    6. Вместе с Актом Исполнитель направляет Заказчику оригинал счета-фактуры, оформленного в соответствии с законодательством Российской Федерации.
  1. ***Заказчик обязан:*** 
     1. Своевременно, в порядке, предусмотренном Договором, принять и оплатить Услуги.
     2. Своевременно предоставлять Исполнителю информацию, необходимую для оказания Услуг по настоящему Договору, в срок не более 5 рабочих дней с момента подписания Договора (если иное не установлено в Заявке).
  2. ***Исполнитель имеет право:*** 
     1. Исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательств по Договору с последующим полным возмещением Заказчику убытков.
     2. Исполнитель вправе привлекать к оказанию Услуг по настоящему Договору третьих лиц, при условии письменного согласия Заказчика, оставаясь ответственным за их действия перед Заказчиком, как за свои собственные.
  3. ***Заказчик имеет право:***
     1. Заказчик вправе в любое время отказаться от Договора, направив письменное уведомление об этом Исполнителю. В случае прекращения Договора Исполнитель возвращает Заказчику все суммы, полученные им по Договору, а Заказчик оплачивает документально подтвержденные фактически понесенные Исполнителем расходы, направленные на исполнение обязательств по Договору.

1. **ОПЛАТА УСЛУГ**
   1. Цена Договора в течение срока его действия составляет сумму не более 1000000 (одного миллиона) рублей 00 копеек.
   2. Все цены настоящего Договора указываются в рублях РФ, НДС не облагаются в связи с применением Исполнителем упрощенной системы налогообложения (глава 26.2 НК РФ).
   3. Оплата услуг по настоящему договору производится ежеквартально, равными долями в соответствие с Приложением 1. Последним числом квартала, в течение которого оказывались услуги, Исполнитель выставляет Заказчику счет, который должен быть оплачен в течение 30 (тридцати) календарных дней c момента получения. При оказании услуг менее одного квартала стоимость определяется исходя из стоимости одного дня оказания услуг. Стоимость одного дня оказания услуг определяется из расчета 365/366 дней в году.
   4. Оплата дополнительных услуг производится в порядке и на условиях, предусмотренных Дополнительными соглашениями к настоящему Договору. Если в соответствующем Дополнительном соглашении Сторонами не установлен порядок оплаты, Заказчик обязан произвести оплату в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента выставления счета Исполнителем.
   5. Сдача-приемка услуг по настоящему Договору производится ежеквартально, последним числом.
   6. Исполнитель ежеквартально отправляет по электронной почте на адреса [oes@bashtel.ru](mailto:oes@bashtel.ru), [info@bashtel.ru](mailto:info@bashtel.ru) Заказчику отсканированную и подписанную со своей стороны копию Акта сдачи-приемки услуг и Счет. Оригиналы документов высылаются почтой.
   7. Обязательства по оплате считаются исполненными с момента списания денежных средств с расчетного счета Заказчика.
   8. По мере необходимости Стороны осуществляют сверку расчетов по Договору с оформлением двустороннего акта сверки расчетов. Акт сверки расчетов составляется заинтересованной Стороной в 2-х экземплярах, каждый из которых должен быть подписан уполномоченным представителем этой Стороны. Сторона инициатор направляет в адрес Стороны-получателя два оригинала акта сверки расчетов почтовой связью заказным или ценным письмом, или иным согласованным Сторонами способом. В течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения акта сверки расчетов Сторона-получатель должна подписать, направить один экземпляр акта сверки расчетов в адрес Стороны-инициатора или направить Стороне инициатору свои письменные мотивированные возражения по поводу достоверности содержащейся в акте сверки расчетов информации. Если в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения акта сверки расчетов Сторона-получатель не направит в адрес Стороны-инициатора подписанный акт сверки расчетов или письменное мотивированное возражение по поводу достоверности содержащейся в нем информации, акт сверки расчетов считается признанным Стороной-получателем в редакции Стороны-инициатора.
2. **ПОРЯДОК СДАЧИ И ПРИЕМКИ УСЛУГ**
   1. Сдача-приемка оказанных Услуг осуществляется уполномоченными представителями Сторон путем подписания Акта сдачи-приемки.
   2. Заказчик в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения Акта в порядке п. 2.1.5. Договора, подписывает Акт, либо направляет мотивированный отказ от его подписания.
   3. В случае несоответствия Услуг требованиям (Приложение 2), а также другим условиям Договора, Заказчик направляет Исполнителю письменный мотивированный отказ от подписания Акта, на основании которого Сторонами, в срок не более 3 (трех) дней с момента получения Исполнителем мотивированного отказа, составляется и подписывается двухсторонний акт с перечнем и сроками необходимых доработок. Исполнитель обязан своими силами и за свой счет, в срок, указанный в таком акте, устранить допущенные в оказанных Услугах недостатки. После такого устранения Акт подписывается Сторонами в сроки и в порядке, предусмотренном п.4.2. Договора. В случае, если Исполнитель не устранит указанные в двустороннем акте недостатки в согласованные Сторонами сроки, Заказчик вправе соразмерно уменьшить стоимость Услуг.
   4. Услуги по соответствующей Заявке считаются оказанными Исполнителем с момента подписания Сторонами Акта по соответствующей Заявке.
3. **КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**
   1. Раскрывающая Сторона – Сторона, которая раскрывает конфиденциальную информацию другой Стороне.
   2. Получающая Сторона – Сторона, которая получает конфиденциальную информацию от другой Стороны.
   3. Настоящим Стороны договорились, что конфиденциальной информацией являются условия настоящего Договора и любая информация, которой Стороны обменивались в процессе заключения, исполнения и прекращения Договора. В течение срока действия настоящего Договора и в течение 3 (трех) лет после его прекращения (если больший срок не предусмотрен законодательством Российской Федерации) Получающая Сторона обязуется не раскрывать без предварительного обязательно письменного согласия Раскрывающей Стороны любую конфиденциальную информацию, полученную от Раскрывающей Стороны. Когда любая конфиденциальная информация раскрывается третьему лицу с таким согласием, Получающая Сторона, раскрывающая такую конфиденциальную информацию третьему лицу, должна гарантировать, что третье лицо взяло на себя обязательства по сохранению конфиденциальности такой информации на условиях, аналогичных изложенным в настоящем разделе Договора.
   4. Получающая Сторона, которая получила любую конфиденциальную информацию, в том числе в устной форме при условии, что письменное сообщение относительно конфиденциальности такой информации было получено от Раскрывающей Стороны, не должна раскрывать ее, и обязуется обрабатывать такую информацию с той степенью заботливости и осмотрительности, которая применяется относительно ее информации того же уровня важности.
   5. Информация, полученная Получающей Стороной, не рассматривается как конфиденциальная и, соответственно, у Получающей Стороны не возникает обязательств по сохранению конфиденциальности в отношении такой информации, если она удовлетворяет одной из следующих характеристик:
      1. информация во время ее раскрытия является публично известной;
      2. информация представлена Получающей Стороне с письменным указанием на то, что она не является конфиденциальной;
      3. информация получена от любого третьего лица на законных основаниях;
      4. информация не может являться конфиденциальной в соответствии с законодательством Российской Федерации.
   6. Получающая Сторона имеет право раскрывать конфиденциальную информацию без согласия Раскрывающей Стороны:
      1. профессиональным советникам (юристам, аудиторам) при условии, что такие лица взяли на себя обязательства по сохранению конфиденциальности указанной информации на условиях, аналогичных изложенным в настоящем разделе Договора, либо обязаны сохранять такую информацию в тайне в соответствии с законодательством Российской Федерации;
      2. если информация должна быть раскрыта в соответствии с законом, иным нормативно – правовым актом, судебным актом при условии, что Сторона, которая получила информацию от другой Стороны, предварительно письменно и с подтверждением необходимости в таком раскрытии уведомит об этом другую Сторону.
   7. В случае нарушения условий конфиденциальности одной из Сторон такая Сторона должна возместить второй Стороне реальный ущерб на основании вступившего в силу решения арбитражного суда.

**6. ОСНОВАНИЯ ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА**

**6.1.** Условия, на которых заключен настоящий Договор, могут быть изменены по соглашению Сторон в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

**6.2.** Настоящий Договор может быть расторгнут по соглашению Сторон.

**6.3.** При досрочном расторжении Договора Сторонами оформляется двусторонний Акт, подтверждающий оказание части услуг, на основании которого Стороны производят взаиморасчеты в срок не позднее 30 рабочих дней c момента расторжения Договора.

**7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

**7.1.** За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

**7.2.** Стороны пришли к соглашению, что по обязательствам Сторон по Договору ни одна из Сторон не имеет права на получение с другой Стороны предусмотренных ст. ст. 317.1, 823 Гражданского кодекса Российской Федерации процентов на сумму долга. Проценты, предусмотренные ст. ст. 317.1, 823 Гражданского кодекса Российской Федерации, не начисляются.

**7.3.** Если Услуги были оказаны не в полном объеме или ненадлежащим образом, Заказчик вправе по своему усмотрению потребовать соразмерного уменьшения стоимости Услуг, перенести сроки оказания Услуг на более поздний срок.

**7.4.** При нарушении условий раздела 5 Договора (Конфиденциальность) Сторона, допустившая нарушение, возмещает другой Стороне все документально подтвержденные причиненные этим убытки в полном объеме.

**7.5.** Выплата неустойки по настоящему Договору осуществляется только на основании письменной претензии (требования). Если письменная претензия одной Стороны не будет направлена в адрес другой Стороны, неустойка не начисляется и не уплачивается.

**7.6.** Стороны уплачивают неустойку, предусмотренную Договором, в течение 30 календарных дней со дня получения соответствующего требования в письменной форме. Уплата неустойки не освобождает Сторону, нарушившую Договор, от исполнения своих обязательств.

**8. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ СПОРОВ**

**8.1.** Отношения, возникающие на основании настоящего Договора, регулируются законодательством Российской Федерации.

**8.2.** Все споры и разногласия по настоящему Договору Стороны разрешают путём переговоров.

**8.3.** Если по итогам переговоров Стороны не достигнут согласия, споры передаются на рассмотрение Арбитражного суда Республики Башкортостан*.*

**9. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ**

**9.1.** Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных обстоятельств, возникших после заключения настоящего Договора, которые Сторона не могла ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами. К обстоятельствам непреодолимой силы, например, относятся: пожар, наводнения, землетрясения, иные стихийные бедствия. Наличие обстоятельств непреодолимой силы подтверждается соответствующим документом. Акты органов исполнительной власти и местного самоуправления, равно как и изменения в законодательстве, не должны рассматриваться как обстоятельства непреодолимой силы для целей исполнения обязательств, предусмотренных Договором.

**9.2.** При наступлении обстоятельств непреодолимой силы подвергшаяся их воздействию Сторона должна при первой возможности незамедлительно в письменной форме известить о данных обстоятельствах другую Сторону. Извещение должно содержать сведения о характере обстоятельств непреодолимой силы, а также оценку их влияния на возможность исполнения Стороной своих обязательств по настоящему Договору и предполагаемый срок исполнения таких обязательств. Срок исполнения Сторонами своих обязательств по настоящему Договору продлевается соразмерно времени, в течение которого действуют обстоятельства непреодолимой силы и их последствия, препятствующие исполнению настоящего Договора.

**9.3.** По окончании действия обстоятельств непреодолимой силы соответствующая Сторона должна без промедления, но не позднее 3 (трёх) рабочих дней со дня прекращения обстоятельств непреодолимой силы и их последствий, препятствующих исполнению настоящего Договора, известить об этом другую Сторону в письменной форме. В извещении должен быть указан срок, в который предполагается исполнить обязательства по настоящему Договору.

**9.4.** В случаях, когда обстоятельства непреодолимой силы и (или) их последствия продолжают действовать более 3 (трёх) месяцев подряд, любая из Сторон вправе в одностороннем внесудебном порядке расторгнуть настоящий Договор, предупредив об этом в письменной форме другую Сторону за 10 (десять) рабочих дней до планируемой даты расторжения Договора. Стороны предпримут все разумные усилия по снижению любых убытков, которые они могут понести в результате расторжения Договора в связи с действием обстоятельств непреодолимой силы.

**10. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

**10.1.** Настоящий Договор считается заключённым и вступает в силу с момента его подписания обеими Сторонами действует до полного исполнения ими своих обязательств по Договору. Окончание действия Договора не влечет прекращение обязательств Сторон, не исполненных в течение срока действия Договора.

**10.2.** Стороны не имеют права уступить свои права или обязанности по настоящему Договору, полностью либо частично, без предварительного письменного согласия другой Стороны.

**10.3**. Каждая из Сторон вправе передавать свои права и обязанности по настоящему Договору только после получения письменного согласия другой Стороны.

**10.4**. Любые изменения и дополнения к Договору оформляются дополнительными соглашениями, являющимися его неотъемлемой частью, и действительны лишь при условии, что они совершены в письменной форме и подписаны обеими Сторонами.

**10.5**. В период исполнения обязательств по настоящему Договору, в случае увеличения или уменьшения Заказчиком объемов оказываемых услуг относительно указанных в Приложении №1, стоимость услуг может быть скорректирована не более, чем в пределах 30 процентов от суммы Договора. Изменение цены и объемов оказываемых услуг стороны оформляют дополнительным соглашением к настоящему Договору.

**10.6.** Исполнитель обязуется предоставлять Заказчику информацию об изменении в цепочке собственников Исполнителя, включая бенефициаров (в том числе, конечных) не позднее 5-ти рабочих дней после таких изменений, а также предоставить копии документов, подтверждающих такие изменения. В случае не предоставления Исполнителем указанной информации и документов в срок, предусмотренный настоящим пунктом, Заказчик вправе расторгнуть Договор путем одностороннего внесудебного отказа от исполнения обязательств.

**10.7**. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

**10.8**. Неотъемлемой частью Договора являются:

Приложение №1 Программное обеспечение, являющееся предметом оказания услуг технической поддержки.

Приложение №2 Перечень сервисов технической поддержки и регламент взаимодействия.

**11.АНТИКОРРУПЦИОННАЯ ОГОВОРКА**

Контрагенту - Обществу с ограниченной ответственностью «РТК Новые Технологии» (ООО «РТК НТ») \*\* (далее - Контрагент) известно о том, что ПАО «Башинформсвязь» ведет антикоррупционную политику и развивает не допускающую коррупционных проявлений культуру.

Контрагент настоящим подтверждает, что он ознакомился с Кодексом деловой этики ПАО «Башинформсвязь» (далее – Кодекс), размещенном в сети Интернет по адресу: http://www.bashtel.ru/dokumenty/, удостоверяет, что он полностью понимает положения Кодекса, и обязуется обеспечивать соблюдение требования Кодекса как со своей стороны, так и со стороны аффилированных с ним физических и юридических лиц, действующих по настоящему Договору, включая без ограничений владельцев, должностных лиц, работников и агентов Контрагента.

11.1 В случае возникновения у ПАО «Башинформсвязь» подозрений, что произошло или может произойти нарушение Контрагентом каких-либо положений Кодекса, ПАО «Башинформсвязь» в адрес такого Контрагента направляется письменное уведомление с требованием в установленный срок предоставить соответствующие разъяснения. Письменное уведомление должно содержать ссылку на факты или материалы, достоверно подтверждающие или дающие основание предполагать, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений Кодекса Контрагентом, его аффилированными лицами, работниками или агентами.

После письменного уведомления ПАО «Башинформсвязь» имеет право приостановить исполнение обязательств по настоящему Договору до получения подтверждения, что нарушения не произошло или не произойдет.Это подтверждение должно быть направлено Контрагентом в течение десяти рабочих дней с даты направления письменного уведомления.

11.2 В случае нарушения Контрагентом обязательств воздерживаться от запрещенных Кодексом действий и/или неполучения ПАО «Башинформсвязь» в установленный статьей 1 настоящего Договора срок подтверждения, что нарушения не произошло или не произойдет, ПАО «Башинформсвязь» имеет право расторгнуть Договор в одностороннем порядке полностью или в части, направив письменное уведомление о расторжении.

В случае расторжения Договора в соответствии с положениями настоящей статьи, ПАО «Башинформсвязь» вправе требовать возмещения реального ущерба, возникшего в результате такого расторжения.

11.3 В течение срока действия Договора ПАО «Башинформсвязь» имеет право как самостоятельно, так и с привлечением к аудиту третьих лиц, осуществлять контроль по соблюдению Контрагентом требований Кодекса, в том числе проверять всю документацию Контрагента, которая относится к настоящему Договору.

ПАО «Башинформсвязь» обязуется охранять всю Конфиденциальную информацию, которая станет ему известна во время аудиторских проверок согласно положениям о соблюдении конфиденциальности в настоящем Договоре.

**11. Реквизиты и адреса сторон:**

|  |  |
| --- | --- |
| **ИСПОЛНИТЕЛЬ:**  ООО «РТК НТ»  Юридический адрес: 192289, г. С-Петербург,  Гаражный проезд, д. 1 литер «И»  Почтовый адрес:  190000, С-Петербург, BOX 2007  ИНН 7816485320  КПП 781601001  Р/С 407 028 101 260 005 718 01  В С-Петербургском ф-ле ПАО «Промсвязьбанк»  К/С 301 018 100 000 000 009 20  БИК 044 030 920 | **ЗАКАЗЧИК:**  ПАО «Башинформсвязь»  Юр.адр.450077, РБ, г. Уфа, ул. Ленина, 30  Почт.адр.450077, г.Уфа, ул.Ленина,30  ИНН 0274018377 КПП 997750001  ОГРН 1020202561686  р/счет 40702810900000005674  в ОАО АБ «Россия»  БИК 044030861  к/счет 301 018 108 000 000 008 61 в Северо-Западном  Главном Управлении Банка России ОКОНХ 52300 ОКПО 01150144 |
| Исполнитель  Генеральный директор | Заказчик  Генеральный директор |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Решетников К.А.  м.п. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Долгоаршинных М.Г.  м.п. |

**Приложение №1**

**к Договору на оказание услуг**

**№ от г.**

|  |  |
| --- | --- |
| г. Уфа | \_\_\_ января 2018 г. |

# Программное обеспечение, являющееся предметом оказания услуг технической поддержки.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| п/п | Наименование ПО | Версия (дата)ПО |
| 1 | Программное обеспечение АТС ЭЛКОМ версии 3.0 | 3.0 |
| 2 | Программное обеспечение АТС ЭЛКОМ версия 2.0 | 2.0 |
| 3 | Программное обеспечение шлюза MageLan | - |
| 4 | Программное обеспечение системы управления сетью АТС ЭЛКОМ | - |
| 4 | Программное обеспечение СТиС SIPLANT | 2.х |

Пакет обслуживания: Расширенный

Стоимость услуг по договору в год: 1000000 (Один миллион) руб. 00 копеек.

Оплата услуг производится ежеквартально на основании Акта сдачи-приемки услуг и счета, в том числе:

1 квартал – 250000 руб.

2 квартал – 250000 руб.

3 квартал – 250000 руб.

4 квартал – 250000 руб.

|  |  |
| --- | --- |
| Заказчик  Генеральный директор  ПАО «Башинформсвязь» | Исполнитель  Генеральный директор  ООО «РТК НТ» |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Долгоаршинных М.Г. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Решетников К.А. |

**Приложение №2**

к Договору на оказание услуг

№ от г

|  |  |
| --- | --- |
| г. Уфа | \_\_\_\_ января 2018 г. |

# перечень СЕРВИСОВ технической поддержки и РЕГЛАМЕНТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

# СО СЛУЖБОЙ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ.

**1. ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ И РЕЖИМОВ, ОКАЗЫВАЕМЫХ ЗАКАЗЧИКУ ПО ДОГОВОРУ**

Исполнитель предлагает 3 варианта пакетов услуг: **базовый, расширенный и индивидуальный.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Перечень предлагаемых услуг по поддержке программного обеспечения | | | |
| **Наименование услуги** | **Пакет услуг** | | |
| Базовый | Расширенный | Индивидуальный |
| Оперативный прием и фиксирование запросов | да | да | да |
| Консультирование и диагностирование проблемы инженером технической поддержки (приоритет 4) | 8х5х15дн | 8х5х10дн | 8х5х5дн |
| Восстановление функционирования системы. Приоритет 1  Приоритет 2  Приоритет 3 | 8х5х8ч | 8х5х8ч | 8х5х8ч |
| 8х5х48ч | 8х5х48ч | 8х5х24ч |
| 8х5х10дн | 8х5х5дн | 8х5х5дн |
| Доступ к базе знаний по разрешению сходных проблем | да | да | да |
| Установка на площадке Заказчика сервисного ПО постоянной записи мониторингов работы системы | да | да | да |
| Доступ к системе ServiceDesk Исполнителя : ручная загрузка мониторингов, анализ работы системы, статистика | да | да | да |
| Консультации по телефону со специалистами Исполнителя | да | да | да |
| Предоставление обновлений ПО | да | да | да |
| Удаленная поддержка установки обновлений ПО \* | да | да | да |
| Удаленная диагностика работы ПО при наличии доступа \* | да | да | да |
| Выезд специалиста на площадку Заказчика по предварительному запросу \*\* | да | да | да |
| Срочный выезд специалиста на площадку Заказчика \*\*\* | нет | нет | да |
| Хранение конфигураций ПО на сервере Исполнителя \* | нет | да | да |
| Хранение установленного на площадке Заказчика ПО на сервере Исполнителя. \* | нет | да | да |
| Удаленная помощь в настройке взаимодействия со смежными системами, помощь в проведении ПСИ \* | нет | да | да |
| Модернизация установленного ПО под нужды Заказчика | нет | да | да |
| Разработка специализированного ПО на основании технического задания Заказчика | нет | нет | да |
| Обучение (повышение квалификации) технического персонала Заказчика по работе с установленным ПО | нет | нет | да |
| Оказание консультаций по построению сети Заказчика, взаимодействию со смежными системами, поиск новых решений по улучшению работы сети Заказчика | нет | нет | да |
| Участие в переговорах на стороне Заказчика с контрагентами - поставщиками смежных систем, помощь в оценке эффективности предлагаемых решений. | нет | нет | да |

**Примечания**: В данной таблице первые две цифры указывают на время, в течение которого оказание услуги доступно для Заказчика. Так, 24х7 означает, что услуга оказывается круглосуточно, семь дней в неделю. 8х5 - услуга, оказывается, по рабочим дням, в рабочее время. Третья цифра означает срок, в течение которого услуга должна быть оказана (Срок решения проблемы).

Для неисправностей, относящихся к уровням Приоритета 1 или 2, Время решения может определяться как принятие временной меры, позволяющей сократить или исключить ущерб, причиняемый неисправностью, до тех пор, пока не будет получено полноценное разрешение проблемы, при условии, что принятие данных мер позволит перевести неисправность на более низкий уровень Приоритета по сравнению с первоначально определенным (Исполнитель обязан продолжать заниматься решением проблемы до полного разрешения в соответствии с требованиями, предъявляемыми к новому Приоритету неисправности).

\* - услуга предоставляется при наличии постоянного или временного доступа через сеть Интернет согласно исходным данным указанным в п.2 данного приложения к Договору.

\*\* - услуга оплачивается дополнительно. Описание услуги приведено в п.6 данного приложения к Договору. Специалист выезжает в течении 2-3 рабочих дней.

\*\*\* - услуга оплачивается дополнительно. Описание услуги приведено в п.6 данного приложения к Договору. Специалист выезжает в течении 24-х часов.

**2. ТРЕБОВАНИЯ К УДАЛЕННОМУ ДОСТУПУ.**

Для обеспечения удаленной работы Исполнителя по диагностике и обновлению ПО установленного на технических площадках Заказчика необходимо обеспечить постоянный или временный доступ через сеть Интернет.

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование ПО | Версия (дата)ПО |
| Программное обеспечение АТС ЭЛКОМ версии 3.0 | Доступ к порту 5005 (протокол TCP/IP) компьютера с установленным сервером МО (tcpsrv.exe) |
| Программное обеспечение АТС ЭЛКОМ версия 2.0 | Доступ с помощью Remote Administrator или подобной системы удаленного доступа к компьютеру МО АТС ЭЛКОМ |
| Программное обеспечение шлюза MageLan | Доступ по протоколу TCP/IP к порту 5006 любого интерфейса (WAN или LAN) модуля Host шлюза MageLan |
| Программное обеспечение СТиС SIPLANT | Доступ к порту 22 (протокол SSH), порту 80 (протокол HTTP) и порту 3306 (протокол UDP) сервера SIPLANT |

**Примечания**: При предоставлении удаленного доступа к серверу СТиС SIPLANT удаленный доступ к АТС ЭЛКОМ, к которой подключен СТиС обеспечивается средствами СТиС либо посредством организации подключения к VPN с авторизацией.

С целью повышения безопасности доступа Исполнитель сообщает Заказчику фиксированный IP адрес с которого будет осуществляться удаленный доступ. Также, возможна организация VPN.

# 3. процедура обращения в Службу Технической поддержки

3.1. Исполнитель обязуется принимать по электронной почте, факсу и через свой интернет-сайт сообщения заказчика о состоянии неисправности в системе и/или запросы на оказание консультаций по поводу использования ПО, с фиксацией таких обращений. Пакеты услуг «расширенный» и «индивидуальный» также позволяют обращаться по телефону.

3.2. Исполнитель обязуется производить обновления записей о состоянии неисправности на всем протяжении времени решения состояния неисправности до момента возврата системы к нормальному состоянию. Сервис оперативного приема и фиксирования запросов доступен заказчику круглосуточно, семь дней в неделю.

**3.3. Настоящее Приложение устанавливает следующую процедуру для получения и фиксирования Обращений Заказчика:**

3.3.1. При возникновении Состояния неисправности в ПО или необходимости в получении консультации уполномоченный представитель персонала Заказчика из числа лиц, указанных в п. 5.1 настоящего Приложения, должен зарегистрировать инцидент в системе поддержки своих клиентов Исполнителя одним из следующих способов:

-зарегистрировать сообщение о неисправности на портале [http://www.rtc-nt.ru](http://support.cti.ru/)

-отправить сообщение по электронной почте на адрес [support@rtc-nt.ru](mailto:support@cti.ru)

-обратиться по телефону +7 (812) 339-4550 (если выбранный пакет поддерживает данный сервис)

3.3.2. При обращении (по телефону, факсу, электронной почте, через web) Заказчик должен предоставить следующую информацию:

- номер Договора, по которому Исполнитель оказывает Заказчику услуги технической поддержки;

- наименование компании Заказчика;

- ФИО контактного лица Заказчика, направляющего обращение, его телефонный номер;

- телефонный номер, фамилию и имя контактного лица Заказчика, непосредственно работающего с проблемой.

- уровень Приоритета, предварительно присвоенный обращению Заказчиком согласно пункту 4 настоящего Приложения.

- подробное описание проблемы с указанием времени возникновения неисправности, адрес узла системы: ТМ, тракт, абонент. Загрузить в систему ServiceDesk мониторинг работы за время, в течение которого возникла неисправность (если не используется услуга автоматической загрузки мониторингов). Дополнительные трассировки (по-возможности) .

3.3.3. Исполнитель имеет право отказать в приеме обращения в случаях:

- если лицо, направившее обращение не указано в пункте 5.1. настоящего Приложения;

- если контактное лицо Заказчика не предоставило сведения, указанные в пункте 3.3.2 настоящего Приложения;

- если у Заказчика имеются просроченные денежные обязательства перед Исполнителем по настоящему Договору;

- если Обращение по указанной проблеме, полученное от другого Ответственного контактного Лица Заказчика, уже было зарегистрировано.

3.3.4. Исполнитель фиксирует сообщение Заказчика, утверждает уровень приоритета и присваивает ему номер («№ Обращения»), который сообщается Заказчику немедленно. Все последующие Обращения Заказчика в Службу оперативного приема запросов Исполнителя по вопросам данной конкретной проблемы должны сопровождаться указанием присвоенного Обращению номера. Исполнитель имеет право игнорировать все последующие обращения и запросы Заказчика, если в них не указан присвоенный номер.

3.3.5. При изменении статуса Обращения, приоритета Обращения и закрытии инициированного Обращения Ответственное контактное лицо Заказчика получает соответствующие уведомления.

3.3.6. По завершении работ по Обращению Ответственному контактному лицу Заказчика направляется соответствующее сообщение. Ответственное контактное лицо Заказчика подтверждает факт решения проблемы, после чего Обращение закрывается. При отсутствии каких-либо сообщений от Заказчика в течение двух календарных недель с момента отправки уведомления Обращение закрывается без дополнительного подтверждения со стороны Заказчика.

3.3.7. Закрытое Обращение может быть открыто повторно в случае повторного возникновения описанной в нем проблемы.

# 4. Классификация Обращений

4.1. Приоритет Обращения устанавливается Ответственным контактным лицом Заказчика при регистрации Обращения. При принятии Обращения Приоритет может быть изменен Исполнителем при наличии к тому достаточных оснований.

4.2. ПриоритетОбращенияподразумевает критичность описанной в Обращении проблемы на текущий момент времени. Таким образом, в случае появления Обращения с Приоритетом 1 или Приоритетом 2 после предоставления временного решения проблемы или принятия других мер по минимизации её критичности, приоритет может быть изменен на Приоритет 3 или Приоритет 4.

4.3. Изменение уровня Приоритета производится по согласованию Сторон в установленный Срок реагирования на запрос при его поступлении и далее по мере снижения критичности неисправности Системы согласно нижеследующей таблице, устанавливающей классификацию Обращений в рамках настоящего Договора:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Уровень | Значимость | Описание | Пример |
| Приоритет 1 | Критическая | Критический отказ с ущербом для обслуживания, который приводит к прекращению функционирования Системы или значительному ухудшению качества услуг, оказываемых клиентам | Произошла остановка работы одного или нескольких основных технологических процессов Заказчика. |
| Приоритет 2 | Высокая | Значительная неисправность, приводящая к снижению заявленных возможностей Системы, уровня ее безопасности или устойчивости, ухудшению качества обслуживания, заявленной функциональности или нарушению управляемости Системой | Проблемы, наличие которых влечет за собой угрозу остановки работы основных технологических процессов Заказчика. |
| Приоритет 3 | Средняя | Неисправность, не затрагивающая качество услуг, набор выполняемых функций или нормальное функционирование Системы. | Некритичные проблемы, не оказывающие существенного влияния на ведение бизнеса Заказчика. |
| Приоритет 4 | Низкая | Все остальные | Консультационные запросы, запросы на предоставление дополнительной документации, помощь в инсталляции, настройке или эксплуатации Системы, а также проблемы, наличие которых не влечёт за собой остановку работы основных технологических процедур работы Заказчика, и решение которых может быть отложено до момента выхода нового релиза программного обеспечения Системы. |

**5. ОТВЕТСТВЕННЫЕ КОНТАКТНЫЕ ЛИЦА**

5.1. Следующие лица из числа персонала Заказчика уполномочены направлять Обращения в Службу Технической поддержки Исполнителя:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Должность | ФИО | Телефон | Моб. телефон | Факс | E-mail |
| Начальник станционного цеха №1 Центра технической эксплуатации | Попов Сергей Владимирович | +7 347 2215525  +7 347 2719090 | +7 347 2746300 |  | [s.popov@bashtel.ru](mailto:s.popov@bashtel.ru) |
| Ведущий инженер связи | Комаров Владимир Владимирович | +7 347 2215876 | +7 901 8139371 |  | [v.komarov@bashtel.ru](mailto:v.komarov@bashtel.ru) |
| Инженер связи | Сатучин Сергей Геннадьевич | +7 347 2416633 | +7 347 2748696 |  | [s.satuchin@bashtel.ru](mailto:s.satuchin@bashtel.ru) |

5.2 Следующие лица из числа персонала Исполнителя уполномочены для приема Обращений:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Должность | ФИО | Телефон | Моб. телефон | Факс | E-mail |
| Инженер службы  техподдержки | Цветков  Андрей  Евгеньевич | +78123394550, добавочный 86 | +7 921 9830996 |  | support@rtc-nt.ru |
| Заместитель Генерального директора | Васильев Владимир Олегович | +78123394550, добавочный 23 | +7 921 4426224 |  | vova@rtc-nt.ru |
| Генеральный директор | Решетников  Константин  Анатольевич | +78123394550, добавочный 67 | +7 921 9340188 |  | kr@rtc-nt.ru |

# 6. дополнительныЕ услугИ

6.1. Дополнительная техническая поддержка может быть запрошена Заказчиком для выполнения иных задач, не предусмотренных условиями предоставляемой Исполнителем Технической поддержки по Договору (например, выезд специалиста Исполнителя на Техническую площадку Заказчика, модификация программного обеспечения под нужды Заказчика).

6.2. По желанию Заказчика Исполнитель может модернизировать ПО под нужды Заказчика. В этом случае Исполнитель составляет ТЗ на модернизацию и утверждает его у Заказчика (в простых случаях достаточно согласовать ТЗ по электронной почте). Далее, если требуются небольшие изменения в ПО для реализации пожеланий Заказчика или запрошенные изменения оцениваются Исполнителем как перспективные для развития ПО, работы по модернизации могут выполняться Исполнителем в рамках данного Договора без дополнительной оплаты. Если требуется выполнить большой объем работ или запрошенные изменения ПО специфичны для конкретной Системы Заказчика, Исполнитель может модернизировать ПО за дополнительную оплату. Размер оплаты определяется по согласованию сторон в каждом конкретном случае.

6.3. Стоимость 1 рабочего дня специалиста Исполнителя при выезде на Техническую площадку Заказчика составляет 9500 рублей. Специальные тарифы для ночных работ и работ в выходные дни не предусматриваются.

6.4. Транспортные расходы оплачиваются Заказчиком в соответствии с фактически затраченными суммами, согласно представленным документам: авиаперелет (ж/д билет) эконом класса.

6.5. Затраты на проживание оплачиваются Заказчиком в соответствии с фактически затраченными суммами, согласно предоставленным документам: чеки и квитанции гостиниц.

6.6. При невозможности определить заранее необходимый срок пребывания специалиста Исполнителя на Технической площадке Заказчика, применяется механизм оплаты работ по факту. В этом случае Заказчик письменно просит командировать специалиста Исполнителя и подтверждает готовность оплатить работы. После завершения работ составляется Акт о выполнении работ, на основании которого Исполнитель выставляет Заказчику счет с указанием всех понесенных затрат. Заказчик обязуется оплатить счет на дополнительные услуги не позднее 10 рабочих дней после получения.

|  |  |
| --- | --- |
| **Исполнитель**  Генеральный директор | **Заказчик**  Генеральный директор |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ К.А. Решетников | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ М.Г. Долгоаршинных |