**ДОГОВОР № \_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**на оказание услуг по технической поддержке оборудования**

г. Уфа «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_ г.

**Публичное акционерное общество "Башинформсвязь"**, именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице генерального директора Долгоаршинных Марата Гайнулловича, действующего на основании Устава**,** с одной стороны, и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, в дальнейшем именуемое **«**Исполнитель**»**, совместно именуемые «Стороны», а по отдельности «Сторона», заключили настоящий договор (далее – «Договор») о нижеследующем:

**1. Предмет договора.**

1.1. Согласно условиям настоящего договора, Исполнитель обязуется предоставлять услуги по технической поддержке оборудования, указанного в Приложении 1 к настоящему Договору (далее – Услуги), принадлежащего Заказчику, с целью поддержания его рабочего состояния, а Заказчик обязуется принимать и оплачивать вышеуказанные услуги в соответствии с настоящим Договором.

1.2. Перечень оборудования, на которое осуществляется техническая поддержка, указан в Приложении № 1 к настоящему Договору.

1.3. Срок оказания услуг: в течение 1 (одного) календарного года с даты заключения договора.

1.4. Услуги, составляющие предмет настоящего договора, выполняются по адресу: г. Уфа, ул. Ленина, 30; ул. Российская, 19.

1.5. Исполнитель вправе предоставить дополнительные услуги Заказчику, при условии, что такие услуги будут оформлены дополнительным соглашением к настоящему Договору.

**2. Обязанности Сторон.**

2.1. Исполнитель имеет право:

2.1.1. Направить Заказчику письменный запрос о предоставлении материалов и/или информации, необходимой для оказания Услуг по настоящему Договору. К письменному запросу приравнивается запрос, направленный с использованием электронной почты, по факсу.

2.1.2. Привлекать третьих лиц к оказанию Услуг по Договору, оставаясь в полном объеме ответственным за их действия.

2.2. Исполнитель обязан:

2.2.1. Оказать Услуги в полном объеме и надлежащим образом в соответствии с требованиями, установленными в Приложении № 2 к настоящему Договору.

2.2.2. Уведомлять Заказчика о возникновении обстоятельств в ходе оказания Услуг по настоящему Договору, которые препятствуют и/или могут повлечь препятствия в оказании Услуг в соответствии с условиями настоящего Договора, не позднее чем через 1 (один) рабочий день после возникновения таких обстоятельств.

2.2.3. В течение 5 (пяти) рабочих дней с даты подписания настоящего Договора Исполнитель обязан направить Заказчику:

– образцы подписей лиц, которые будут подписывать выставляемые в адрес Заказчика счета-фактуры;

– документы, подтверждающие полномочия лиц, которые будут подписывать счета-фактуры (заверенные надлежащим образом приказы, распоряжения, доверенности, копии банковских карточек или иные аналогичные документы) в случае, если право их подписи предоставлено иным лицам, кроме руководителя организации и главного бухгалтера.

2.2.4. Направлять Заказчику письменную информацию (с приложением подтверждающих документов) обо всех изменениях в перечне лиц, имеющих право подписи счетов-фактур, в течение 10 (десяти) рабочих дней.

2.2.5. При оказании Услуг не использовать охраняемые результаты интеллектуальной деятельности, исключительные права на которые принадлежат третьим лицам и у Исполнителя отсутствуют права на использование таких результатов.

2.2.6. Исполнитель гарантирует Заказчику, что оказание им Услуг по настоящему Договору не будет нарушать прав третьих лиц.

2.2.7. По требованию Заказчика своими силами и за свой счет в срок, установленный Заказчиком, устранять недостатки в оказанных Услугах.

2.3. Исполнитель несет ответственность за полное или частичное неисполнение предусмотренных настоящим Договором обязательств, в том числе за нарушение сроков оказания Услуг, за отказ от исполнения обязательств, предусмотренных настоящим Договором.

2.4. Заказчик имеет право:

2.4.1. Получать информацию о ходе оказания Услуг Исполнителем и третьими лицами, привлекаемыми Исполнителем, в процессе оказания Услуг по Договору.

2.5. Заказчик обязан:

2.5.1. Принять Услуги и при отсутствии замечаний подписать Акт сдачи-приемки Услуг в срок не позднее 10 (десяти) рабочих дней с момента получения от Исполнителя Акта, либо предоставить мотивированный отказ от подписания Акта в вышеуказанный срок.

2.5.2. Оплачивать Услуги Исполнителя в соответствии с разделом 3 настоящего Договора.

2.5.3. Оказывать Исполнителю необходимое содействие в процессе оказания Услуг.

**3. Стоимость услуг и порядок оплаты.**

3.1. Стоимость Договора составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей \_\_ коп., в том числе НДС в сумме \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей \_\_ коп..

3.2. Сдача-приемка услуг по настоящему Договору производится ежемесячно, последним числом отчетного месяца. Исполнитель, не позднее 5 (Пяти) рабочих дней после окончания каждого месяца, обязан предоставить Заказчику Акт сдачи-приемки услуг и счет-фактуру. Заказчик в течение 10 (десяти) рабочих дней обязан подписать и возвратить Исполнителю один экземпляр Акта.

3.3. Заказчик производит оплату услуг по настоящему Договору в течение \_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_) календарных дней с даты получения оригинала счета. Исполнитель выставляет счет не позднее 5-ти рабочих дней с даты подписания Сторонами Акта сдачи-приемки Услуг.

3.4. Оплата по настоящему договору производится Заказчиком путем безналичного перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

3.5. Датой надлежащей оплаты считается дата списания соответствующей суммы с расчетного счета Заказчика.

3.6. 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.

3.7. В рамках исполнения Договора Стороны могут обмениваться следующими первичными документами (счет-фактура, акт сдачи приемки, товарная накладная) посредством электронного документооборота с использованием только квалифицированной электронной подписи через оператора электронного документооборота - ООО «Компания Тензор». В момент осуществления фактических действий по обмену электронными документами Исполнитель присоединяется к соглашению об использовании электронных документов, размещенном по адресу http://www.bashtel.ru/dokumenty/.

**4. Ответственность сторон.**

4.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих договорных обязательств, стороны несут ответственность в соответствии с настоящим договором и законодательством Российской Федерации.

4.2. В случае ненадлежащего исполнения принятых по Договору обязательств, нарушившая Сторона обязана возместить другой Стороне понесенные ей убытки. Возмещение убытков не освобождает нарушившую Сторону от надлежащего исполнения обязательств по Договору.

4.2. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по Договору, если ненадлежащее исполнение Сторонами обязанностей вызвано непреодолимой силой, т.е. чрезвычайными и непредотвратимыми обстоятельствами, не подлежащими разумному контролю, при условии, что данные силы или обстоятельства непосредственно повлияли на выполнение обязательств по Договору. В этом случае срок выполнения договорных обязательств будет продлен на время действия указанных обстоятельств.

4.3. Сторона, которая не в состоянии выполнить свои договорные обязательства, незамедлительно информирует другую Сторону о начале и прекращении указанных выше обстоятельств, но в любом случае не позднее 10 (Десяти) дней после начала их действия. Несвоевременное уведомление об обстоятельствах непреодолимой силы лишает соответствующую Сторону права на освобождение от договорных обязательств по причине указанных обстоятельств.

4.4. Надлежащим доказательством наличия вышеуказанных обстоятельств и их продолжительности будут являться справки, выданные уполномоченным государственным органом.

4.5. Если указанные обстоятельства продолжаются более 3-х месяцев, каждая Сторона имеет право на расторжение Договора. В этом случае Стороны производят взаиморасчеты по Договору по состоянию на момент возникновения указанных в п. 4.2 Договора обстоятельств.

**5. Порядок рассмотрения споров.**

5.1. Стороны будут прилагать все усилия к разрешению путем переговоров разногласий, возникающих при исполнении настоящего договора.

5.2. В случае недостижения соглашения по спорным вопросам спор передается на разрешение в Арбитражный суд Республики Башкортостан.

**6. Сроки действия договора.**

6.1. Договор вступает в силу с момента подписания его сторонами и действует в течение срока оказания Услуг, определенного в п. 1.3. настоящего Договора. Окончание действия настоящего Договора не влечет прекращение обязательств Сторон, не исполненных в течение срока действия настоящего Договора.

6.2. В случае неоднократного невыполнения обязательств по Договору какой-либо из Сторон другая Сторона вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке путем направления письменного уведомления не позднее, чем за 30 (Тридцать) рабочих дней до предполагаемой даты расторжения Договора.

6.3. Прекращение действия договора не освобождает Стороны от исполнения обязательств по настоящему договору за уже оказанные услуги.

**7. Условия конфиденциальности.**

7.1. По взаимному согласию Сторон в рамках настоящего Договора конфиденциальной признается информация, касающаяся предмета Договора, хода его выполнения и полученных результатов.

7.2. Заказчик обязуется не разглашать информацию, касающуюся условий настоящего Договора, состава и количества оборудования.

7.3. Любой ущерб, вызванный нарушением условий конфиденциальности, определяется и возмещается в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

7.4. Вышеперечисленные обязательства действуют во все время оказания Услуг по настоящему Договору между Заказчиком и Исполнителем, а также в течение 3 (трех) лет после окончания оказания этих Услуг или расторжения настоящего Договора.

**8. Антикоррупционная оговорка**

Исполнителюизвестно 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.

Статья 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.

Статья 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.

Статья 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.

**9. Прочие условия.**

9.1. Все изменения и дополнения к Договору оформляются Дополнительными соглашениями и подписываются уполномоченными представителями Сторон.

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

9.3. Во всем остальном, что не указано в настоящем Договоре, Стороны будут руководствоваться действующим законодательством Российской Федерации.

9.4. Договор составлен в 2 (Двух) экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному подлинному экземпляру для каждой Стороны.

**10. Приложения:**

К настоящему Договору прилагаются и являются неотъемлемой его частью:

- Приложение №1. Спецификация.

- Приложение №2. Состав технической поддержки.

|  |  |
| --- | --- |
| **11. Юридические адреса и подписи сторон:**  Заказчик:  **ПАО «Башинформсвязь»**  Адрес: 450077, Республика Башкортостан, г. Уфа, ул. Ленина,30 Факс: (347) 250-73-01  ИНН 0274018377  КПП 027401001  Расчетный счет 40702810900000005674  в ОАО АБ «Россия»  БИК 044030861  Кор./счет 30101810800000000861 в Северо-Западном Главном Управлении Банка России  ОКОНХ 52300  ОКПО 01150144 | Исполнитель: |
| От Заказчика:  Генеральный директор | От Исполнителя: |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ М.Г. Долгоаршинных  (подпись)  М.П. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (подпись)  М.П. |

**Приложение №1к Договору**

**на оказание услуг по технической поддержке оборудования**

**№** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_ г.

СПЕЦИФИКАЦИЯ

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п.п** | **Наименование оборудования** | **Part Number** | **Серийный номер** | **Кол-во** | **Цена за единицу измерения с НДС 20 %, рубли РФ** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |
| 1. |  |  |  |  |  |
| * 1. и т.д. |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
| 2.1. и т.д. |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| От Исполнителя: | От Заказчика:  Генеральный директор |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (подпись)  М.П. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ М.Г. Долгоаршинных  (подпись)  М.П. |

**Приложение № 2 к Договору**

**на оказание услуг по технической поддержке оборудования**

**№** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_ г.

Состав технической поддержки

1. **Техническая поддержка**
2. Под технической поддержкой понимается комплекс услуг, перечень которых приведен вТаблице №2.
3. Исполнитель осуществляет техническую поддержку оборудования Заказчика с уровнем сервиса, приведенным в Таблице № 1.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | **Таблица № 1. Уровень оказываемого сервиса** | |
| **№** | **Наименование параметра** | | **Значение/описание/условие** | |
| 1. | Прием и регистрация запросов | | Круглосуточно, включая выходные и праздничные дни. | |
| 2. | Время выполнения работ / предоставления услуг | | С 9:00 до 18:00 (время московское) с понедельника по пятницу за исключением общегосударственных выходных и праздничных дней. | |
| 3. | Время реакции | | Не более 4-х часов с момента обращения Заказчика | |
| 4. | Время отгрузки оборудования (части оборудовании) взамен неисправного | | Не позднее следующего рабочего дня после обращения Заказчика | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | **Таблица № 2. Перечень предоставляемых услуг.** | |
| № | **Услуга** | | **Описание услуги** | |
| 1. | Прием и регистрация запросов Заказчика на обслуживание | | Прием запросов осуществляется Исполнителем по телефонам сервисного центра и электронной почте. Дополнительно возможны иные способы приема запросов. Исполнитель обязан предоставить соответствующие номера телефонов, адреса электронной почты и иные необходимые для подачи запроса данные. А также обеспечить их доступность и работоспособность. | |
| 2. | Технические консультации | | Консультации могут охватывать технические вопросы по восстановлению работоспособности, развитию, модернизации и настройки поддерживаемого оборудования и ПО, проведению диагностики после сбоев. | |
| 3. | Дистанционная диагностика проблем оборудования | | После регистрации обращения Заказчика, по усмотрению специалиста Исполнителя, для поиска проблемы с оборудованием может быть осуществлена дистанционная диагностика неисправности оборудования. Дистанционная диагностика осуществляется специалистом Исполнителя с помощью опроса специалистов Заказчика по телефону или обмена с ними сообщениями по электронной почте, либо других доступных методов, позволяющих упростить дистанционное решение проблемы. При получении соответствующего запроса Заказчик должен помочь специалистам Исполнителя в дистанционной диагностике проблем и выполнить следующее:  • Предоставить всю информацию, необходимую Исполнителю для осуществления своевременной и профессиональной технической поддержки.  • Запустить тесты самодиагностики и/или установить и запустить другие диагностические средства и программы.  • Выполнить иные действия, которые помогут специалистам Исполнителя идентифицировать проблему.  Максимальный срок диагностики проблемы 5 дней\* | |
| 4. | Время отгрузки оборудования (части оборудовании) взамен неисправного | | Если в результате дистанционной диагностики специалист Исполнителя определяет, что техническая проблема может быть решена заменой оборудования (части оборудования), то Исполнитель отгружает со своего склада в адрес Заказчика необходимую часть оборудования через оператора экспресс-доставки и забирает тем же оператором неисправную часть оборудования. Доставка оборудования (части оборудования) к Заказчику и от Заказчика осуществляется за счет Исполнителя.  Замена вышедшего из строя оборудования производится на опережающих условиях, т.е. исправное оборудование для замены отправляется сервисным центром до получения неисправного.  Вышедшее из строя оборудование, передаваемое Исполнителю, соответствует тому количеству, типу, серийному номеру, которые были указаны при запросе клиента.  Резервное оборудование для авансовой замены должно быть доступно в течении 20 дней с момента подписания договора. | |

\* Время диагностики по заявке не входит в срок решения проблемы.

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Таблица № 3. Описание приоритетов** |
| **Приоритет** | **Описание** | |
| Приоритет 1 | Значительная часть оборудования Заказчика полностью остановлена или полностью остановлены все бизнес-процессы компании Заказчика по причине неадекватной работы оборудования или отсутствия возможности быстрого восстановления работоспособности оборудования. Срок решения заявки – не более 2 дней. | |
| Приоритет 2 | Оборудование Заказчика частично остановлено или остановлена часть бизнес-процессов Заказчика по причине неадекватной работы оборудования или отсутствия возможности быстрого восстановления работоспособности оборудования. Срок решения заявки – не более 5 дней. | |
| Приоритет 3 | Обнаружены нарушения функциональности оборудования и снижение производительности оборудования Заказчика в целом, при этом выполнение основной части бизнес-приложений признается достаточно удовлетворительным. Срок решения заявки – не более 7 дней. | |
| Приоритет 4 | Заказчику необходимо получение дополнительной информации по оборудованию или поддержка при установке, настройке или эксплуатации оборудования. Сервисы Заказчика работает в нормальном режиме или имеют место лишь незначительные и допустимые проблемы, не затрагивающие бизнес-процессы Заказчика. Срок решения заявки – не более 14 дней. | |

* 1. Технической поддержке подлежит только исправное на момент подписания настоящего Договора оборудование.
  2. Заказчик обязуется предоставить Исполнителю информацию об адресах, по которым размещается и эксплуатируется данное оборудование.
  3. В рамках описываемого сервиса восстановлению подлежит неисправное оборудование за исключением случаев, когда неисправность вызвана:

• механическими повреждениями оборудования;

• дефектами, возникшими как следствие очевидных нарушений условий эксплуатации, указанных в оригинальных документах производителя;

* 1. Стоимость работ, запасных частей и материалов, необходимых для осуществления ремонта оборудования, входит в стоимость договора. Запчасти и материалы приобретаются Исполнителем.

**2. Процедура оказания услуг Заказчику**

2.1. При возникновении потребности в технической поддержке, Заказчик направляет Исполнителю запрос на обслуживание. В запросе лицо, ответственное за техническое взаимодействие, указывает:

• Номер Договора;

• Наименование оборудования (модель, серийный номер) и/или ПО;

• Описание проблемы:

• Контактное лицо и его телефон;

• Адрес доставки оборудования взамен неисправного

• Необходимость проведения работ на месте эксплуатации.

2.2. В случае замены неисправного оборудования или его части Исполнитель оформляет акт технического обслуживания с указанием типа и серийного номера, вышедшего из строя и замененного

|  |  |
| --- | --- |
| От ИСПОЛНИТЕЛЯ: | От ЗАКАЗЧИКА: |
|  | Генеральный директор  ПАО "Башинформсвязь" |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ М.Г. Долгоаршинных |