

г. Нижний Новгород

«19» декабря 2012 г.

Общество с ограниченной ответственностью «МФИ Софт» (ООО «МФИ Софт»), именуемое в дальнейшем «Лицензиар», в лице заместителя Генерального директора по IP-коммуникациям Пономарева Владимира Валерьевича, действующего на основании Доверенности №01/2012 от 20.01.2012 г., с одной стороны, и ОАО «Башинформсвязь», именуемое в дальнейшем **Заказчик**, в лице Генерального директора Сафеева Рустема Рузбековича, действующего на основании Устава с другой стороны, совместно именуемые «Стороны», а по отдельности «Сторона», заключили настоящий договор (далее по тексту – «Договор») о нижеследующем:

1. Предмет Договора

1.1. Предметом настоящего договора является предоставление Лицензиаром Лицензиату на условиях простой (неисключительной) лицензии права использования следующей программы для ЭВМ: программное обеспечение производительностью 10 000 абонентских лицензий и 5 000 одновременных соединений с возможностью одновременной регистрации 10 000 копий программного приложения «Софт клиент» (далее по тексту Договора именуемое «Продукт»). Функциональное описание Продукта приведено в Приложении № 1 к Договору.

1.2. Правообладателем Продукта, то есть лицом, обладающим исключительным правом на Продукт, является Лицензиар.

2. Вознаграждение за передачу права

2.1. Вознаграждение за предоставление права использования Продукта (передачу лицензии) составляет 8 540 500 (восемь миллионов пятьсот сорок тысяч пятьсот) рублей 00 копеек. 2.2. Вознаграждение не облагается НДС, в соответствии со ст.149 п.2 пп.26 НК РФ. В стоимость вознаграждения, указанного в п. 2.1. настоящего Договора, входит стоимость материальных носителей, на которых передается Продукт.

2.2. Оплата вознаграждения производится в течение 5 (пяти) дней после подписания настоящего Договора, путем перечисления денежных средств, составляющих вознаграждение, на расчетный счет Лицензиара;

2.3 Датой оплаты является дата зачисления денежных средств на расчетный счет Лицензиара.

3. Условия передачи прав

3.1. Лицензиат обязуется использовать Продукт строго в соответствии с лицензионными условиями, приведенными в Приложении № 2 к настоящему договору.

3.2. Территория передачи права использования - РФ.

3.3. Продукт передается на материальном носителе – CD-диске в течение 3 (трех) дней с даты оплаты, одновременно предоставляется Акт передачи Продукта, защитные USB-ключи (основной и резервный).

3.4. Лицензиат обязан подписать и вернуть Лицензиару указанный Акт в течение 20 (двадцати) дней с дня передачи Продукта, указанной в Акте, либо направить письменный мотивированный отказ от подписания Акта. В случае не предоставления Лицензиатом в указанный срок подписанного Акта либо письменного мотивированного отказа, Продукт считается принятым Лицензиатом без замечаний на следующий день по истечении срока. Акт считается действительным при подписании его только Лицензиаром.

3.5. Лицензиат обязан изменить пароль и логин Продукта, установленные по умолчанию. Лицензиат самостоятельно обеспечивает безопасность работы (включая защиту от несанкционированного доступа, иные действия, необходимые для обеспечения безопасности работы) как Продукта, так и любого взаимодействующего с Продуктом оборудования и (или) программного обеспечения, включая (но не ограничиваясь перечисленным) выполнение требований по обеспечению безопасности работы Продукта, приведенных в документации к Продукту. Лицензиар не несет ответственности за убытки, причиненные Лицензиату в результате невыполнения и (или) ненадлежащего выполнения Лицензиатом обязанностей, установленных настоящим пунктом.

4. Передача прав третьему лицу

4.1. Лицензиат имеет право передать свои права по настоящему Договору третьей стороне только при условии письменного обращения к Лицензиару и получения от него письменного разрешения на эту передачу. Новый Лицензиат принимает на себя обязательства, вытекающие из настоящего Договора. Лицензиат утрачивает свои права на использование Продукта и, соответственно, настоящий Договор утрачивает силу для Лицензиата – он передает свои права и обязанности по Договору новому Лицензиату, уведомив об этом

Лицензиар:

Лицензиат:

Лицензиара. Лицензиат, передающий право на использование Продукта, не имеет права сохранять никаких копий Продукта.

4.2. При письменном согласии Лицензиара Лицензиат может по договору предоставить право использования Продукта другому лицу (заключить сублицензионный договор), оставаясь при этом ответственным за действия Сублицензиата.

5. Арбитраж

5.1. Любые споры, разногласия и (или) требования, вытекающие из отношений по настоящему Договору или в связи с ним, разрешаются Сторонами путем переговоров. В случае недостижения согласия между Сторонами спор, разногласие и (или) требование передаются на рассмотрение арбитражного суда.

6. Прочие условия

6.1. Любые соглашения Сторон по изменению и (или) дополнению условий настоящего Договора имеют силу в том случае, если они оформлены в письменном виде, подписаны Сторонами договора и скреплены печатями Сторон.

6.2. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящим Договором Стороны руководствуются законодательством Российской Федерации.

6.3. Стороны согласились, что настоящий Договор может быть расторгнут по соглашению Сторон.

6.4. Все приложения к Договору являются его неотъемлемой частью.

6.5. Уполномоченным представителем Лицензиата по вопросу поддержки работоспособности Продукта является:

Дельмухаметова А.Р., ведущий инженер цеха коммутации пакетов ЦТЭ ОАО «Башинформсвязь», (347) 200 11 99, delmukhametova@rums.bashtel.ru

Альхамов Р.А., инженер 1 категории цеха коммутации пакетов ЦТЭ ОАО «Башинформсвязь», (347) 200 14 55, Alhamov@rums.bashtel.ru

Тарановский А. Н., начальник цеха коммутации пакетов ЦТЭ ОАО «Башинформсвязь», (347) 200 13 72, Taranovskiy@rums.bashtel.ru

7. Срок действия Договора

7.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания и действует до окончания срока действия исключительного права на Продукт.

8. Юридические адреса и банковские реквизиты Сторон

ЛИЦЕНЗИАР:

ООО «МФИ Софт»

Юридический адрес: 603093 г.Н.Новгород, ул.

Родионова, 192/1

Фактический (почтовый) адрес: 603104

г.Н.Новгород, ул. Нартова, д.6/6

Тел.: +7 831 2203222

Факс: +7 831 2203221

ИНН/КПП: 5260146265/526001001

ОГРН: 1055238018098

Банковские реквизиты:

Р/с: 40702810342050005354

К/с: 30101810900000000603

Волго-Вятский Банк Сбербанка России,

г. Нижний Новгород

БИК: 042202603

ЛИЦЕНЗИАТ:

ОАО «Башинформсвязь»

Юридический адрес: 450000, Республика

Башкортостан, г. Уфа, ул. Ленина, 32/1

Почтовый адрес: 450000, Республика

Башкортостан, г. Уфа, ул. Ленина, 32/1

ИНН 0274018377

КПП 997750001

Расчетный счет 407 028 104 003 510 001 69

в филиале «Башкортостан» ОАО «Альфа-Банк»

БИК 048073940

Кор./счет 30 101 810 100 000 000 940 в ГРКЦ НБ

РБ

ОКОНХ 52300

ОКПО 01150144

Заместитель генерального директора
по IP-коммуникациям
ООО «МФИ Софт»

_____/В.В. Пономарев
М.П.

Генеральный директор ОАО «Башинформсвязь»

_____/Р.Р. Сафеев
М.П.

Лицензиар:

Лицензиат:

Функциональное описание

Продукт после его установки на оборудовании Лицензиата обеспечивает увеличение производительности Основного продукта (Комплекса оборудования «РТУ» (версия ПО 1.) в качестве оконечно-транзитного узла связи), используемого Лицензиатом в соответствии с Договором № РТУ/06/11/097-ПР от «4» июля 2011) до **10 000** одновременных соединений и **11 000** абонентских лицензий с возможностью одновременной регистрации **10 000** копий программного приложения «Софт клиент». Продукт после его установки на оборудование Лицензиата, на котором установлен Основной продукт, и при его использовании совместно с Основным продуктом, обеспечивает достижение Основным продуктом параметров, указанных в настоящем Приложении № 1.

Сопряжение сетей и оборудования

- Конвертация стандартов кодирования звука (кодеков G.729, G.729A, G.729B, G.729AB, G.723.1, G711A-Law, G.711µ-Law, GSM FR, Speex (список ограничений см. в Руководстве администратора РТУ МТТ), iLBC, AMR NB, G.726, G.722, G.722.1 (включая Annex C), AMR-WB/G.722.2);
- Конвертация протоколов сигнализации SIP, H.323, а также ITU ISUP/ISUP-R и SIP-T/I для транзитных вызовов;
- Передача факсов по протоколу T.38 (passthrough);
- Передача видео по протоколам SIP и H.323 с использованием кодеков H.261, H.263, H.264 (passthrough);
- Взаимодействие с сигнальными шлюзами ОКС7 по M3UA;
- Управление медиа-шлюзами ОКС7 по MGCP;
- Подключение к сетям традиционной телефонии через шлюзы Audiocodes Mediant-2000, -3000, -5000, Протей ITG, Протон-CCC, Quintum Tenor-DX, Tenor-CMS, Zyxel MSAP2000;
- Поддержка большинства способов передачи DTMF, включая RFC2833, SIP INFO, Inband DTMF в кодеке G.711 (только на приём), сигнальные DTMF в H.245, Q.931;
- Поддержка методов SIP REFER (RFC3515), SUBSCRIBE/NOTIFY (поддержка BLF) (для MOA);

Поддерживаемые протоколы

- SIP2.0/SDP (поддерживается только SIP через UDP);
- H.323 v.2-v.4 (в т.ч. H.245 v.7, H.225 v.4);
- RTP/RTCP;
- SNMP (в том числе отправка уведомлений SNMP traps);
- M3UA (как ASP и IPSP, см. RFC 4666);
- MGCP (только управление медиа-шлюзами, согласно RFC 3435);
- SIP-T/I;
- RADIUS AAA и маршрутизация (для МТТ);
- ENUM (для МТТ);

Безопасность сети и функции пограничного контроллера соединений

- Преодоление барьера адресной трансляции (NAT);
- Скрытие структуры сети;
- Авторизация вызовов по набору параметров, на основании:
 - данных из системы РТУ;
 - данных из внешней системы учета и начисления платы.
- Ограничение потока входящих вызовов по скорости нарастания (CPS).
- Ограничение потока входящих SIP-регистраций по скорости нарастания (RPS).
- Ограничение количества одновременных вызовов.
- Ограничение количества одновременного использования определённого номера (для МТТ).

Маршрутизация вызовов

- Пере-маршрутизация при недоступности маршрута;

Внутренняя маршрутизация по параметрам

- Номер вызывающего/вызываемого абонента;
- День недели / время суток;

Лицензиар:

Лицензиат:

- Уровень загруженности шлюза / направления для транзитных вызовов;
- Политики маршрутизации по статистическим параметрам (ASR, ACD и т.д.) для транзитных вызовов.
- ID группы шлюза (один шлюз может принадлежать к нескольким группам);
- CPC и прочим параметрам вызова;
- *Внешняя маршрутизация*
- ENUM-маршрутизация (для МТТ);
- RADIUS-маршрутизация (для МТТ);
- Маршрутизация с помощью сообщения SIP 302 (для МТТ).

Статистика и анализ работы сети

- Отображение CDR-записей по любому заданному параметру;
- Экспорт CDR-записей в текстовый файл (в том числе автоматический);
- Мониторинг ASR, QoS, ACD и т.д. в реальном времени для транзитных вызовов;
- Мониторинг статистики по каждому направлению/шлюзу для транзитных вызовов;
- Сбор и отображение отладочной информации для транзитных вызовов;

Учет и начисление платы

- Две точки сбора CDR-записей - отдельно для транзитной и абонентской части;
- Исчерпывающий набор полей в CDR-записях для детального анализа соединений и предварительной отладки;
- Формирование промежуточных CDR-записей для повышения сохранности учетной информации по активным вызовам для транзитного трафика;
- Интеграция с системами учета и начисления платы с помощью протокола RADIUS, возможность настройки состава и последовательности отправки Accounting-пакетов (для транзитных вызовов);
- Формирование и отправка промежуточных пакетов учета (interim) на RADIUS-сервер (для транзитных вызовов);
- Стандарт Cisco VSA;
- Авторизация пользователя непосредственно в системе учета и начисления платы на основании данных из РТУ;
- Поддержка PoD для транзитных вызовов.

Функциональность H.323-привратника (H.323 gatekeeper)

- RAS-регистрация окончного и иного оборудования;
- Взаимодействие с другими сетями в роли привратника (gatekeeper).

Функциональность SIP-регистратора (SIP registrar)

- SIP-регистрация окончного и иного оборудования;

Преобразование номеров

- Преобразование номеров с использованием регулярных выражений в соответствии с требованиями операторов;
- Дифференцированное преобразование номеров для целей маршрутизации, учета и начисления платы (для МТТ) и СОРМ (на шлюзах, при входе вызова в систему или при выходе из нее, предмаршрутизация, постмаршрутизация.);
- Преобразование прочих параметров вызова (категория вызывающей стороны и т.д.).

Управление системой:

- Управление настройками системы через веб-интерфейс с поддержкой гибкой системы ролей пользователей;
- Консоль управления (CLI – интерфейс командной строки) через telnet;
- Загрузка данных в БД (модуля обслуживания абонентов) и получение данных из БД по протоколу XML/HTTP.
- Загрузка данных в БД (подсистемы управления) и получение данных из БД по протоколу SOAP.
- Импорт/экспорт данных через текстовые файлы CSV для БД модуля транзита трафика.

Журналирование и отладка

- Системные журналы отладочной информации с настраиваемым уровнем детализации данных;
- Отладочный журнал для транзитных вызовов доступный из веб-интерфейса;
- Имитация (моделирование) вызовов.
- Протоколирование действий администратора в веб-интерфейсе.

Отказоустойчивость

Лицензиар:

Лицензиат:

Отказаустойчивость подсистемы коммутации обеспечивается за счет ее модульной архитектуры и возможности установки целого набора однотипных модулей, которые как повышают общую производительность Системы, так и резервируют друг друга.

Отказаустойчивость базы данных обеспечивается с помощью установки резервной БД и настройке репликации данных между основной и резервной базами данных.

Географически распределенная конфигурация

- Модульная архитектура подсистемы коммутации;
- Локации, позволяющие объединить географически близкие модули, которые должны взаимодействовать только друг с другом;
- Механизм динамического распределения лицензий.

Дополнительные виды обслуживания (ДВО)

Осуществимость дополнительных видов обслуживания в МОА РТУ гарантируется производителем ПО, если их практическая реализация и предоставление абонентам выполняются в соответствии с проверенными во время тестирования сценариями

ДВО абонентской логики:

- **Удержание вызова (Call Hold)** – возможность удержания входящего вызова, например, для его перевода или совершения другого вызова;
- **Перевод вызова на другого абонента (Call Transfer)** – переключение поступившего вызова на другого абонента посредством набора DTMF или посредством сигнального SIP-сообщения REFER;
- **Трехсторонняя конференц-связь (3-way Conference Call)** – сеанс связи между тремя абонентами одновременно;
- **Многосторонняя конференция (Multiparty Conference Call)** – сеанс связи между четырьмя и более абонентами;
- **Уведомление об ожидающем входящем вызове (Call Waiting)** – уведомление абонента, занятого разговором по телефону, об очередном поступившем вызове, ждущем ответа;
- **Переадресация (Call Forward)** – перенаправление поступившего вызова на другой номер того же абонента;
 - безусловная;
 - по занятости;
 - по не ответу;
 - по недоступности;
- **«Не беспокоить» (Do not Disturb)** – режим игнорирования всех входящих вызовов (при использовании только логики «ОС» без логики «ДВО» управление возможно только через веб-интерфейс и невозможно посредством телефона);
- **«Чёрные и белые списки» (Black/White Lists)** – блокирование вызовов, поступающих с номеров, занесенных абонентом в «чёрные списки», и возможность приема всех вызовов абонентов, занесенных им в «белые списки»;
- **«АОН/АнтиАОН» (CLIR/CLIP)** – предоставление абонентской услуги автоматического определителя номера (идентификатора вызывающего) при входящем вызове и услуги блокировки передачи номера (идентификатора вызывающего) при исходящем от абонента вызове;
- **Индикация состояния линии» (BLF)** – подписка на события другого абонента для отображения его текущего статуса: линия свободна, входящий вызов, линия занята;
- **«Быстрый набор» (Speed Dial)** – вызов номера путем набора сопоставленной ему короткой комбинации из одной или двух цифр. Сопоставление индивидуально для каждого абонента системы. При использовании абонентской логики без платформы ДВО управление возможно только через веб-интерфейс;

ДВО сервисной платформы:

- **Отправка факсов через веб-интерфейс (Web to Fax)*** – возможность посылать факсимильные сообщения через web-кабинет в виде графических файлов. Поддержка режимов качества передачи: Standard, Fine, SuperFine;
- **«Виртуальный факс» (Fax to E-mail)*** – прием факсимильных сообщений с преобразованием в формат TIFF и последующей отправкой полученного файла по электронной почте в виде приложения к электронному письму. Поддержка режимов качества: Standard, Fine, SuperFine;
- **Голосовая почта (Voice Mail)** – возможность получения, записи и хранения голосовых сообщений в персональном «ящике» голосовой почты, а также возможность доставки уведомления или записанного сообщения на указанный адрес электронной почты;

Лицензиар:

Лицензиат:

- **«Следуй за мной» (Follow Me)** – автоматическое перенаправление вызова на тот номер или несколько номеров, по которым абонент может принять вызов в данный момент;
 - **Автосекретарь (системный и абонентский) (Auto Attendant)** – обработка входящих вызовов в автоматическом режиме;
 - **Доступ с правами учетной записи (Identity-based Access)** – вызовы с любого телефона с правами, согласно своей или чьей-либо учетной записи;
 - **Повтор набора номера (Last Number Redial)** – быстрый набор последнего набранного номера или номера последнего входящего вызова;
 - **Автодозвон (Auto Redial)** – возможность многократного автоматического набора номера абонента, который в данный момент занят или недоступен;
 - **Обратный вызов (Call Back)** – последовательное осуществление двух вызовов – сначала на специально выделенный номер телефона, затем на номер вызываемого абонента и их соединение, что позволяет снизить затраты на исходящие междугородные и международные вызовы;
 - **Автодозвон с обратным вызовом (Auto Redial with Dial Back)** – возможность автоматического многократного набора номера абонента, который в данный момент занят или недоступен, с обратным вызовом абоненту при успешном дозвоне;
 - **Перехват вызова (Pick up)** – возможность «переводить на себя» и отвечать на вызовы, поступающие на соседние телефоны и адресованные другим абонентам;
 - **«Парковка вызовов» (Call Park)** – помещение вызова в «парк ожидания» (удержание на специальной линии) для совершения нового вызова. Возможность в любой момент вернуться к разговору с абонентом, вызов которого «припаркован»;
 - **Запись аудиофайлов (Save Prompt)** – возможность записи собственных голосовых сообщений в формате WAV;
 - **«Будильник» (Alarm)** – заранее настроенный сигнал-напоминание абоненту в виде выполняемого в установленное время вызова;
 - **Запрос текущего системного времени (Current Time Query)** – предоставление информации о текущем системном времени;
 - **Запрос списка доступных сервисов (Service List Query)** – запрос информации о функциях и сервисах, доступных абоненту;
 - **Прямой внутрисистемный доступ (DISA)** – обеспечение абоненту, который находится вне офиса, доступа к внутренней телефонной сети;
 - **Групповой вызов (Group Call)** – вызов, поступающий одновременно всем абонентам определенной группы;
 - **Виртуальная конференц-комната (Chat Room)** – сеанс связи с неограниченным числом участников, создаваемый приглашением участников через веб-интерфейс, либо дозвоном участника на предопределенный номер;
 - **«Карточная платформа» (Calling Card Platform)** – предоставление услуг телефонной связи по картам предоплаты, позволяющим осуществление вызовов стороной, не являющейся абонентом системы, с предварительной авторизацией по ПИН-коду или А-номеру на внешнем RADIUS-сервере;
 - **Многотерминальность (Multiterminal)** – одновременное использование нескольких терминалов, подключенных к одной учетной записи абонента. Терминалы различаются по уникальному имени регистрации, но имеют общие настройки;
 - **Телеголосование (Tele voting)** – проведение опросов или голосования при помощи подсчета количества входящих вызовов, поступивших на определенные телефонные номера. Результаты опроса оформляются в виде гистограммы, которая доступна для просмотра, как во время голосования, так и по его окончании.
 - **Управление настройками некоторых сервисов через голосовое меню с телефонного аппарата:**
 - о запрос/установка параметров переадресации (Query/Set Forward);
 - о запрос/установка параметров быстрого набора (Query/Set Speed Dial);
 - о запрос/установка параметров будильников (Query/Set Alarm);
- * – передача и прием факсимильных сообщений через сервисы Web to Fax и Fax to Email поддерживается только по протоколу T.38
- Особенностями МОА также являются:**
- поддержка подключения модуля обслуживания абонентов к SIP-сетям, требующим регистрации;

Лицензиар:

Лицензиат:

- поддержка доменов (Domain Partitioning), включая ограничение на количество вызовов как внутри домена, так и за его пределы;
- поддержка алиасов (псевдонимов) – любой абонент может иметь неограниченное количество дополнительных коротких телефонных номеров (алиасов);
- возможность организации виртуального номера;
- управление всеми настройками из личного веб-кабинета, доступного абонентам через веб-интерфейс с независимой от интерфейса администратора точкой входа;
- централизованная система управления настройками телефонных аппаратов (auto-provisioning), поддерживающих автоматическую загрузку конфигурации через TFTP и HTTP протоколы.

Аппаратные и программные требования

Система поставляется в виде набора модулей, предназначенных для установки и работы под управлением следующих операционных систем:

Подсистема управления, модуль обслуживания абонентов, подсистема коммутации и подсистема EMS: Debian GNU/Linux 5.0 (Lenny) с 64-х битным ядром и 32-х битным окружением.

Debian GNU/Linux 6.0 (Squeeze) с 64-х битным ядром и 32-х битным окружением.

В качестве СУБД используется MySQL 5.0 (для Lenny) или MySQL 5.1 (для Squeeze).

В качестве базовой аппаратной платформы должны использоваться сервера, отвечающие следующим требованиям:

4-х ядерная платформа, например, 1xQuad Intel Xeon;

RAM 4-8Gb

HDD SAS 2x146Gb

DVD-ROM, 2порта 100/1000Base-T Ethernet

Рекомендуемой платформой является:

HP Proliant 360

Взаимодействие с Программным приложением «Софт клиент»

Продукт обеспечивает возможность подключения программного приложения «Софт клиент», которое представляет собой программный терминал, выполняющий функции голосового и видео SIP-телефона (софтфона) с доступом к сервисам и ДБО, предоставляемым абонентской станцией РТУ (описание приведено ниже).

Количество подключений программного приложения «Софт клиент» к Продукту не может превышать 10 000 (десять тысяч). Программное приложение «Софт клиент» распространяется на условиях GNU GPL v.2 (текст лицензии доступен по адресу: <http://www.gnu.org/licenses/old-licenses/gpl-2.0.html>).

Описание программного приложения «Софт клиент»:

Базовые функциональные возможности «Софт клиента» (версия для настольных рабочих станций)

- Голосовые вызовы:
 - управление громкостью соединения во время вызова;
 - управление включением/отключением микрофона;
 - выбор аудиокодека из приоритетного списка на этапе установки соединения.
- Видеовызовы:
 - управление отображением собственного изображения на экране во время видеовызова;
 - включение/отключение передачи собственного изображения с видеокамеры на удаленный терминал;
 - выбор качества видеоизображения в настройках Приложения для учета производительности рабочей станции и ширины канала связи;
 - переключение в полноэкранный режим.
- Функции управления телефонным соединением
 - уведомление о входящем вызове;
 - прием/отклонение вызова;
 - формирование DTMF-сигналов (SIP INFO);

Лицензиар:

Лицензиат:

- удержание вызова¹
- перевод вызова²;
- набор номера вызываемого абонента на цифровой клавиатуре;
- формирование вызова активацией записи в списке контактов;
- переключение в режим громкой связи.
- Список контактов:
 - поддержка метаконтактов (указание нескольких идентификаторов контакта в одной учетной записи списка контактов);
 - поиск контакта по вхождению строки в наименовании контакта;
 - группировка контактов.
- Журнал последних событий.
- Сохранение и отображение истории вызовов для абонентов из списка контактов
- Уведомления:
 - о поступившем вызове: звуковые, в виде всплывающего окна;
 - о новом сообщении: звуковые, в виде динамической пиктограммы в панели уведомлений;
 - возможность переопределения звуковых уведомлений.
- Поддерживаемые языки:
 - русский;

Модификация дистрибутива настольного приложения «Софт клиента» для операторов связи
 Возможны следующие изменения в дистрибутиве приложения поставляемому оператору связи:

- Автоматический выбор работающего сервера из предопределенного оператором списка серверов при авторизации по API.
- Упрощенный режим использования:
 - автоматическая аутентификация и настройка параметров SIP через ввод имени пользователя ("Имя входа" в терминах РТУ) и пароля;
 - запрет на редактирование параметров SIP в окне настроек.
- Брендинг:
 - изменение цветового оформления основных элементов интерфейса;
 - изменение пиктограммы, отображаемой в панели уведомлений;
 - изменение пиктограммы приложения.

Изменения выполняются ООО МФИ Софт одновременно по требованиям предоставляемым оператором связи.

Данные изменения будут учитываться во всех последующих обновлениях продукта, осуществляемых в рамках технической поддержки.

Аппаратные и программные требования «Софт клиента»

Поддерживаемые аудио- и видеокодеки:

- G.711U/A;
- H.263³
- H.264⁴.

¹ с ограничениями

² с ограничениями

³ с ограничениями

⁴ с ограничениями

Лицензиар:

Лицензиат:

Поддерживаемые операционные системы:

- Семейство MS Windows, начиная с MS Windows XP SP3 (протестированные версии: XP/SP3, 7/32, 7/64 bit.)

Базовые функциональные возможности «Софт клиента» (версия для мобильных устройств)

- Список контактов
- Журнал последних событий.
- Сохранение и отображение истории вызовов для абонентов из списка контактов
- Голосовые и видео вызовы:
 - управление громкостью соединения во время вызова;
 - управление включением/отключением микрофона;
- Функции управления телефонным соединением
 - уведомление о входящем вызове;
 - прием/отклонение вызова;
 - формирование DTMF-сигналов;
 - набор номера вызываемого абонента на цифровой клавиатуре;
 - формирование вызова активацией записи в списке контактов;
- Поддерживаемые языки:
 - русский;

Для мобильных приложений «Софт клиента» возможно только изменение цветового оформления основных элементов интерфейса и изменение пиктограммы приложения

Аппаратные и программные требования «Софт клиента»

Поддерживаемые аудио- и видеокодеки:

- G.711U/A;
- H.264 ⁵.

Поддерживаемые платформы «Софт клиента»:

- Android: смартфоны, с архитектурой процессора совместимой с ARM 7 с поддержкой расширения NEON, с ОС Android 4.0.3, 4.0.4 или Android 2.3.7 с ограничениями
- iOS: iPhone или iPod Touch, с ОС iOS 5, iOS 6

⁵ с ограничениями

Заместитель генерального директора по IP-коммуникациям ООО «МФИ Софт» _____/В.В. Пономарев М.П.	Генеральный директор ОАО «Башинформсвязь» _____/ Р.Р. Сафеев М.П.
---	---

Лицензиар:

Лицензиат:

Лицензионные условия на Продукт

1. СФЕРА ДЕЙСТВИЯ

- 1.1. Настоящие Лицензионные условия распространяются на ПРОДУКТ ООО «МФИ Софт».
- 1.2. ПРОДУКТ ООО МФИ «Софт» (далее по тексту - ПРОДУКТ) включает в себя программу для ЭВМ (программный комплекс), право использования которого передается от ООО «МФИ Софт» Пользователю (Лицензиату), а также любую документацию к программе для ЭВМ (программному комплексу) и предоставляемые или распространяемые ООО «МФИ Софт» обновления и усовершенствования к программе для ЭВМ (программному комплексу).
- 1.3. Фактом получения, установки, копирования или использования ПРОДУКТА другим способом Пользователь (Лицензиат) признает данные Лицензионные условия.
- 1.4. ПРОДУКТ компании ООО «МФИ Софт» защищен действующим законодательством Российской Федерации об интеллектуальной собственности, а также международными договорами, конвенциями и иными актами об интеллектуальной собственности.

2. ПРЕДЕЛЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

- 2.1. Пользователь (Лицензиат) может использовать ПРОДУКТ только в пределах, установленных настоящими Лицензионными условиями.
- 2.2. Продукт предоставляется Пользователю (Лицензиату) на условиях простой (неисключительной) лицензии, то есть ООО «МФИ Софт» сохраняет за собой право выдачи лицензий на ПРОДУКТ (предоставления права использования ПРОДУКТА) третьим лицам.
- 2.3. Пользователь (Лицензиат) вправе использовать ПРОДУКТ только следующими способами:
- **ПРОДУКТ.** Пользователь (Лицензиат) может воспроизвести (установить, записать), хранить и использовать только одну копию ПРОДУКТА на согласованном с ООО «МФИ Софт» оборудовании (далее по тексту - Согласованное оборудование), а также может использовать только один экземпляр документации к ПРОДУКТУ. Согласованное оборудование указывается в документации к ПРОДУКТУ либо письменно (в том числе, с использованием факса, электронной почты) согласуется Сторонами. Использование ПРОДУКТА возможно только с одновременным использованием технического средства защиты – USB-ключа.
- 2.4. Пользователю запрещаются все прочие способы использования ПРОДУКТА, кроме способов, указанных в п.2.3. Лицензионных условий, в том числе (но не ограничиваясь этим): обратное проектирование, декомпилирование, дизассемблирование, исправление явных ошибок, отделение компонентов ПРОДУКТА для использования на каком-либо другом оборудовании, включение ПРОДУКТА или его части в состав другого программного обеспечения, разрабатываемого Пользователем (Лицензиатом) или третьей стороной. Исключением является прямое императивное указание действующего федерального нормативного акта Российской Федерации, разрешающее использовать ПРОДУКТ способом, не указанным в п.2.3. Лицензионных условий, не устанавливающее необходимость согласования такого использования с Правообладателем - ООО «МФИ Софт», при условии, что Пользователь (Лицензиат) подпадает под юрисдикцию Российской Федерации.
- 2.5. Пользователь (Лицензиат) может использовать ПРОДУКТ только в течение срока действия лицензионного договора. По окончании срока действия Договора Пользователь (Лицензиат) обязан прекратить использование ПРОДУКТА, удалить все копии ПРОДУКТА, вернуть защитные USB-ключи Лицензиару.

3. ИСКЛЮЧИТЕЛЬНОЕ ПРАВО

- 3.1. Исключительное право на ПРОДУКТ, любые графические изображения и тексты, включенные в ПРОДУКТ, аудиовизуальные изображения, порождаемые ПРОДУКТОМ, подготовительные материалы, полученные в ходе разработки ПРОДУКТА, принадлежит ООО «МФИ Софт» (Правообладателю).

Лицензиар:

Лицензиат:

4. ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ТОЛЬКО КАК ИНСТРУМЕНТ

4.1. ПРОДУКТ представляет собой только инструмент в помощь Пользователю (Лицензиату), а не средство принятия решений вместо Пользователя (Лицензиата) или кого-либо из его сотрудников. Информация, предоставляемая ПРОДУКТОМ, базируется на определенных допущениях, которые могут оказаться неприменимыми к конкретным обстоятельствам Пользователя (Лицензиата).

5. ОГРАНИЧЕННАЯ ГАРАНТИЯ НА ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

5.1. ООО «МФИ Софт» гарантирует, что ПРОДУКТ будет надлежащим образом функционировать в течение 12 (двенадцати) месяцев со дня передачи ПРОДУКТА. Надлежащее функционирование означает, что работа ПРОДУКТА будет в значительной мере соответствовать назначению ПРОДУКТА.

5.2. Если ПРОДУКТ не будет функционировать таким образом в течение обозначенного периода времени, ООО «МФИ Софт» предпримет разумные меры к устранению бесплатно для Пользователя (Лицензиата) программных ошибок (поддержанию работоспособности ПРОДУКТА) с целью обеспечить надлежащее функционирование ПРОДУКТА при условии что:

- ПРОДУКТ использовался в соответствии с документацией, предоставленной ООО «МФИ Софт» вместе с ПРОДУКТОМ, и на Согласованном оборудовании;
- Пользователь (Лицензиат) письменно уведомит ООО «МФИ Софт» о программных ошибках и опишет характер предполагаемых ошибок и условия, при которых они имеют место;
- ООО «МФИ Софт» при затрате разумно необходимых усилий сможет подтвердить существование программных ошибок, о которых Пользователь (Лицензиат) уведомил ООО «МФИ Софт»;
- ПРОДУКТ не модифицировался Пользователем (Лицензиатом) или какой-либо третьей стороной.
- Лицензиат (Пользователь) изменил пароль и логин ПРОДУКТА, установленные по умолчанию.

Срок, указанный в п.5.1., не продлевается на время устранения ошибок.

5.3. Порядок поддержки работоспособности ПРОДУКТА определен Приложением №3 к Договору. Период поддержки работоспособности указан в п.5.1. настоящего Приложения.

5.4. Гарантия, указанная в п.5.1. Лицензионных условий, является единственной гарантией, предоставляемой со стороны ООО «МФИ Софт» Пользователю (Лицензиату). Никаких иных гарантий, в том числе, возникающих из обычаев делового оборота, практики торговли, норм действующего законодательства, гарантий рыночного качества или пригодности для конкретного использования, прямо оговоренных или подразумеваемых, Пользователю (Лицензиату) не предоставляется.

Исключением является прямое императивное указание действующего федерального нормативного акта Российской Федерации, предоставляющее Пользователю (Лицензиату) дополнительную гарантию, не указанную в п.5.1. Лицензионных условий, не устанавливающее необходимость согласования такой гарантии с Правообладателем - ООО «МФИ Софт», при условии, что Пользователь (Лицензиат) подпадает под юрисдикцию Российской Федерации.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

6.1. Пользователь (Лицензиат) признает, что нарушение с его стороны любого из лицензионных условий может причинить ООО «МФИ Софт» серьезный и неподдающийся оценке ущерб. Пользователь (Лицензиат) дает свое согласие на то, что в случае нарушения им любого из лицензионных условий к нему может быть применены любые меры ответственности, установленные действующим законодательством Российской Федерации.

6.2. ООО «МФИ Софт» в любом случае не несет никакой ответственности за упущенную выгоду и иные виды убытков (включая реальный ущерб, косвенные и иные виды убытков), возникшие вследствие использования Пользователем (Лицензиатом) ПРОДУКТА, в том числе, если ООО «МФИ Софт» было уведомлено об этом, и (или) если упущенная выгода и иные виды убытков возникли вследствие неосторожности со стороны ООО «МФИ Софт».

ЛИЦЕНЗИАР:

Заместитель генерального директора
по ИР-коммуникациям
ООО «МФИ Софт»

/В.В. Пономарев

М.П.

ЛИЦЕНЗИАТ (ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ):

Генеральный директор ОАО «Башинформсвязь»

/ Р.Р. Сафеев

М.П.

Лицензиар:

Лицензиат:

**Регламент
поддержки работоспособности Продукта**

1. Основные положения

1.1 Настоящее Приложение регламентирует отношения Лицензиата (Пользователя) и Лицензиара по поддержке работоспособности приобретенного Продукта (далее по тексту – «Услуги») включая:

- 1.1.2. устранение состояния неисправности Продукта;
- 1.2.2. выполнение сервисных запросов;
- 1.2.3. предоставление Пользователю доступа к portalу <https://helpdesk.mfisoft.ru> с возможностью регистрации обращений, выгрузки технической документации, осуществления поиска в базе знаний, получения новостей о Продукте.

1.2. Порядок оказания Услуг: 8x5 - с 10.00 до 18.00 по московскому времени в рабочие дни. Исключение: устранение критичной ошибки (см. Таблицу 3) производится в режиме 24x7 – круглосуточно, без выходных.

1.3. Следующие термины и их определения будут использованы в Приложении:

- **«Обращение»** - сообщение Пользователя о состоянии неисправности или запрос на обновление.
- **«Тип запроса»** - классификация обращений Пользователя в зависимости от критериев, указанных в Таблице 3. Тип запроса самостоятельно определяется Пользователем при обращении. В случае несоответствия типа запроса его формальному описанию, приведенному в Таблице 3, тип запроса может быть изменен Лицензиаром без уведомления Пользователя.
- **«Состояние неисправности»** (Ошибка) - состояние, которое влияет на работу Продукта таким образом, что его рабочие характеристики в значительной степени, как это описано в таблице 4, не соответствуют Описанию.
- **«Приоритет запроса»** - степень значимости обращения для Заказчика, определяющая Время реагирования Исполнителя, согласно таблице 4. Приоритет запроса определяется Заказчиком самостоятельно. В случае несоответствия или изменения значимости, приоритет может быть переопределен.
- **«Сервисный запрос»** - запрос на предоставление обновлений Продукта
- **«Обновление»** - программное обеспечение, которое при использовании его совместно с Продуктом, обеспечивает устранение состояний неисправности Продукта, выявленных Пользователем (корректирующий билд).
- **«Рабочий день»** - ежедневно, за исключением суббот и воскресений (суббота или воскресенье считается рабочим днем только при переносе выходного дня с субботы или воскресенья на иной день федеральным законом или нормативным актом Правительства РФ), а также выходных и праздничных дней, определяемых в соответствии с действующим законодательством РФ.
- **«Время реагирования»** - промежуток времени с момента регистрации обращения до момента первого ответа Лицензиара.
- **«Уполномоченный представитель Пользователя»** – представитель Пользователя, указанный в Договоре, который вправе обращаться к Лицензиару за получением Услуг. Пользователь гарантирует, что уполномоченные представители Пользователя обладают достаточным уровнем знаний, необходимых для получения Услуг, соблюдают нормы вежливости.

2. Порядок оказания Услуг.

2.1. При возникновении необходимости получения Услуг уполномоченный представитель Пользователя должен обратиться в систему поддержки клиентов Лицензиара с соблюдением условий Таблицы 1:

Таблица 1.

№/№	Способ обращения	Причина обращения
1.	Оставить сообщение на портале https://helpdesk.mfisoft.ru (далее по тексту – «helpdesk»), обращение автоматически регистрируется*.	Состояние неисправности, запрос на обновление
2.	Отправка сообщения по электронной почте на адрес helpdesk@mfisoft.ru . Обращение автоматически регистрируется на портале helpdesk, тип запроса определяется как «Service Request», тип запроса может	Состояние неисправности, запрос на обновление**

Лицензиар:

Лицензиат:

	быть изменен Пользователем.	
--	-----------------------------	--

* Лицензиар после заключения Договора сообщает Пользователю посредством электронной почты либо телефонной связи логин, пароль для обеспечения возможности использования портала helpdesk.

** В случае если способ обращения Пользователя не соответствует причине обращения, Лицензиар сообщает об этом Пользователю. Пользователь вправе повторно обратиться к Лицензиару иными способами обращений, предусмотренных Таблицей 1. Дополнительным способом оперативной связи с Лицензиаром для контроля над обращениями является телефонная связь: **телефон +7 (831) 277-87-08.**

2.2. При обращении к Лицензиару Пользователь должен предоставить следующую информацию:

- номер Договора, по которому Лицензиар осуществляет поддержку работоспособности;
- наименование компании Пользователя;
- ФИО уполномоченного представителя Пользователя, направляющего обращение, телефонный номер для связи с ним;
- ФИО уполномоченного представителя Пользователя, непосредственно работающего с обращением, телефонный номер для связи с ним;
- тип запроса, присвоенный обращению Пользователем согласно Таблице 3 настоящего Приложения;
- подробное описание состояния неисправности или сервисного запроса.

2.3. Лицензиар имеет право отказать в приеме обращения в следующих случаях:

- если контактное лицо Пользователя не является его уполномоченным представителем;
- если контактное лицо Пользователя не предоставило сведения, указанные в пункте п.2.2. Приложения;
- если у Пользователя имеются просроченные денежные обязательства перед Лицензиаром по вышеуказанному договору;
- если обращение по указанной проблеме, полученное от другого Уполномоченного представителя Пользователя, уже было зарегистрировано.

2.4. Лицензиар фиксирует обращение Пользователя, подтверждает тип и приоритет запроса (либо изменяет их в случае несоответствия формальному описанию типов и приоритетов запроса) и присваивает обращению номер («№ обращения»), который сообщается Пользователю немедленно. Все последующие обращения Пользователя в Службу оперативного приема запросов Лицензиара по вопросам данной конкретной проблемы должны сопровождаться указанием присвоенного обращению номера. Лицензиар имеет право игнорировать все последующие обращения и запросы Пользователя, если в них не указан присвоенный номер.

2.5. Для оказания Услуг по обращению Пользователь обязуется предоставить Лицензиару удаленный доступ через Интернет на сервер, на котором установлен Продукт, с правами, необходимыми для оказания Услуг по Обращению. Лицензиар не оказывает Услуги при невыполнении Пользователем данного обязательства.

2.6. Лицензиар оказывает Услуги Пользователю при помощи портала helpdesk: на каждое обращение автоматически заводится кейс – раздел портала, в котором ведется переписка представителей Лицензиара и Пользователя по поводу обращения. В кейсе отображается и фиксируется обращение уполномоченного представителя Пользователя, представленная им дополнительная информация, письменные рекомендации сотрудников Лицензиара по устранению состояния неисправности, подробные ответы на вопросы Пользователя о работе Продукта, включая ссылки на доступную документацию Продукта и т.д. На портале также размещается информация об обновлениях Продукта, ссылки на документацию и т.д.

Исключения составляют:

2.6.1. Услуги по запросам на обновления: процедура оказания указанных услуг описана в пп.2.9-2.10.

2.7. Все этапы работы с обращением фиксируются на портале helpdesk путем изменения статуса обращения. Изменение статуса обращения производится Лицензиаром или уполномоченными представителями Пользователя, в соответствии с условиями Таблицы 2.

Таблица 2.

Наименование статуса	Значение статуса	Лицо, устанавливающее статус*
Initial	Обращение зарегистрировано Пользователем. Его обработка не начата, сообщения со стороны Лицензиара отсутствуют.	Статус устанавливается автоматически при

Лицензиар:

Лицензиат:

		регистрации обращения
In Progress	Лицензиаром ведется работа над обращением, в кейсе имеются ответы сотрудников Лицензиара. Проводится сбор информации, анализ ситуации, оценка сроков решения и пр.	Лицензиар
Waiting for Customer	У Пользователя запрошена информация, необходимая для дальнейшего решения проблемы. Работа по обращению еще не закончена.	Лицензиар
Customer Replied	В кейсе получен ответ со стороны Пользователя (как правило - предоставление запрошенной по проблеме информации).	Статус устанавливается автоматически после ответа клиента.
Resolved	Ответ на запрос предоставлен либо состояние неисправности устранено (проблема решена). По мнению Лицензиара, кейс считается закрытым, работа по обращению завершена, ожидается подтверждение со стороны Пользователя.	Лицензиар
Closed	Пользователь подтвердил решение проблемы и закрыл кейс, либо кейс закрыт автоматически из-за отсутствия ответа со стороны Пользователя.	Пользователь. Статус также устанавливается по истечении 14 дней после его перевода в статус Resolved.
SW Update Required	Определена версия Продукта, в которую войдет исправление ошибки. Номер версии и ориентировочные сроки ее выпуска сообщены Пользователю.	Лицензиар
Suspended	Рассмотрение запроса (решение проблемы) приостановлено Пользователем или сотрудником Лицензиара в силу особых обстоятельств. Описание обстоятельств приведено в кейсе.	Лицензиар или Пользователь
Declined	Рассмотрение запроса отклонено (как правило - запросы, не связанные с продуктами компании, кейсы-дубликаты, спам и пр.)	Лицензиар

* При несоответствии статуса фактическому состоянию работы с обращением, статус может быть самостоятельно изменен Лицензиаром без уведомления Пользователя.

2.8. Услуги оказываются согласно типам обращений, указанных в Таблице 3, и в срок, согласно приоритетам обращений, указанным в Таблице 4.

Таблица 3. Классификация обращений

Тип запроса	Описание и примеры
Запрос обслуживания Service Request	1. Запрос на выполнение Исполнителем действий по обслуживанию Продукта (сервисные работы): а) обновление Продукта. ВНИМАНИЕ! Сервисные работы выполняются в согласованное время по предварительно согласованному в рамках запроса плану.
Ошибка	Данный тип запроса устанавливается Исполнителем, если при анализе поведения Продукта

Лицензиар:

Лицензиат:

Error	обнаружено несоответствие заявленным возможностям, ошибка в ПО <i>Примечание:</i> возможности каждого продукта определены в функциональной спецификации и официальных руководствах по эксплуатации.
-------	--

Таблица 4. Приоритет обращений

Приоритет запроса	Описание и примеры	Время реагирования	Целевое время решения*
Критичный Critical	<p>I. Решение находится в коммерческой эксплуатации, и предоставление сервиса остановлено полностью или утрачено более 30% производительности Продукта в течение не менее одного часа по причине ошибки в Продукте.</p> <p>Примеры использования приоритета для запросов типа «Issue» или «Service Request»:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Продукт не запускается. • Не работают ключевые возможности Продукта: не устанавливается соединение, не работают все сервисы для значительной части (более 30%) вызовов. • Соединения устанавливаются, но значительная их часть (более 30%) имеет существенные проблемы с качеством голоса или одностороннюю слышимость. • Утрачена возможность взаимодействия со сторонними решениями (биллинг, шлюзы, обрабатывающие более 30% звонков). <p>II. Некорректно осуществляется тарификация соединений, некорректно предоставляются критичные для бизнеса данные (стоимость в CDR и пр.).</p>	0,5 часа	12 часов (предоставляется решение, либо предоставляется временное решение до выхода следующей версии Продукта)**
Высокий High	<p>I. Работа Продукта поддерживается, но предоставление сервиса ограничено по функциональности, производительности или времени.</p> <p>II. Требуется срочное (внеплановое) выполнение сервисной работы со стороны специалистов технической поддержки Исполнителя</p> <p>Примеры использования приоритета для запросов типа «Issue» или «Service Request»:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Не проходит существенная часть (менее 30%) звонков. • Соединения устанавливаются, но существенная их часть (менее 30%) имеет значительные проблемы с 	2 часа	72 часа (предоставляется решение, либо предоставляется временное решение до выхода следующей версии Продукта)**

Лицензиар:

Лицензиат:

	<p>качеством голоса или одностороннюю слышимость.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Прониходит регулярная (не реже одного раза в сутки) произвольная остановка Продукта с последующим восстановлением. • При определенных условиях полностью не работает какая-либо основная заявленная функциональность Продукта. • Проблемы с производительностью Продукта не дают возможности полного использования лицензии (утрачено менее 30% производительности). • Некорректно рассчитывается нефинансовая статистика по звонкам (ASR, ACD, QoS, PDD). • Не работает механизм резервирования. • Заканчивается место на жестком диске • Недоступен администраторский веб-интерфейс Продукта. <p>III. Штатная работа Продукта невозможна (см. тип приоритета "Critical"), но найдено временное решение проблемы (workaround), восстанавливающее работоспособность Продукта.</p> <p>IV. Работа Продукта невозможна (см. приоритет запроса «Critical»), но Продукт не находится в коммерческой эксплуатации.</p>		
--	--	--	--

* время, в течение которого будут предприняты все необходимые действия для обнаружения и устранения проблемы; при этом Исполнитель не может гарантировать соблюдение данного требования, если ошибка может быть устранена только посредством выпуска новой версии Продукта.

** в случае предоставления временного решения, постоянное решение предоставляется в рамках следующей версии Продукта за счет Исполнителя.

2.9. В случае выхода обновления Продукта Лицензиар уведомляет об этом Пользователя в кейсе на сайте helpdesk, по которому ожидается устранение неисправности, либо посредством направления уведомления по электронной почте, либо посредством размещения информации на helpdesk в разделе «новости».

2.10. В случае если Пользователь хочет получить обновление, он направляет сервисный запрос Лицензиару, в порядке, установленном пп.2.1-2.2 Положения. Лицензиар производит обновление в согласованное с Пользователем время, с использованием удаленного доступа к Продукту через Интернет. Обеспечение удаленного доступа к Продукту является обязанностью Пользователя.

3. Ограничения оказания Услуг.

3.1. Если состояние неисправности Продукта произошло по вине Пользователя (далее – «отказ по вине Пользователя»), Лицензиар вправе отказаться от исполнения своих обязанностей по устранению неисправности, произошедшей по вине Пользователя, с обязательным мотивированным объяснением, предоставленным в порядке п.2.6 настоящего Приложения. Услуги по устранению данной неисправности выполняются и оплачиваются в соответствии с отдельным соглашением Сторон.

К отказам по вине Пользователя относятся:

- Отказы вследствие несоблюдения персоналом Пользователя инструкций по эксплуатации Продукта, в том числе при невыполнении обязательных периодических операций (например, резервное копирование и т.д.);
- Отказы вследствие несоблюдения условий, предусмотренных договором, по которому Пользователь получил право использования Продукта;

Лицензиар:

Лицензиат:

- Отказы вследствие воздействия вредоносных программ (вирусов);
- Отказы вследствие внесения Пользователем несогласованных с Лицензиаром изменений в программный (объектный) код или базу данных Продукта;
- Отказы вследствие несоответствия оборудования, на котором установлен Продукт, техническим требованиям к указанному оборудованию, определенным в инструкциях по эксплуатации Продукта или в договоре, по которому Пользователь получил право использования Продукта;
- Отказы вследствие несоответствия операционной системы, установленной на оборудовании, на котором установлен Продукт, требованиям к операционным системам, определенным в инструкциях по эксплуатации Продукта;
- Отказы вследствие несогласованного с Лицензиаром изменения оборудования, на котором установлен Продукт, в период оказания Услуг;
- Отказы вследствие несогласованного с Лицензиаром изменения места нахождения Продукта.

3.2. Если состояние неисправности Продукта произошло по вине третьих лиц (далее - «отказ по вине третьих лиц»), Лицензиар обязуется информировать Пользователя о месте, признаках и предполагаемых причинах произошедшего отказа в порядке п.2.6 настоящего Приложения. Пользователь самостоятельно взаимодействует с третьими лицами для устранения причин отказа. После устранения причин неисправности третьими лицами, Пользователь информирует об этом Лицензиара для продолжения выполнения работ по приведению Продукта в нормальное состояние, если это необходимо.

К отказам по вине третьих лиц относятся:

- Отказы каналов связи;
- Отказы вследствие сбоев в работе аппаратного и/или программного обеспечения, установленного у Пользователя (в том числе программного обеспечения, разработанного Пользователем);
- Иные Отказы, вызванные действиями (бездействием) третьих лиц (в том числе неустановленных), включая несанкционированный доступ указанных лиц к Продукту.

3.3. В рамках поддержки работоспособности Продукта Лицензиар не оказывает следующие виды услуг:

- Техническое обслуживание Продукта, услуги по установке, переустановке, настройке, конфигурированию и администрированию Продукта;
- Консультационные услуги;
- Прием и обработка предложений по доработкам Продукта;
- Прием и обработка обращений по несоответствиям Продукта его Описанию, не являющихся состоянием неисправности Продукта. В частности, не обслуживаются сбои в выполнении некритичных операций, не оказывающих существенного влияния на предоставление Пользователем сервиса (примеры: некорректный вывод команд (неправильное отображение данных); ошибки в формировании отчетов; недоработки в интерфейсе Продукта, не влияющие на функциональность продукта).

3.4. Если уполномоченный представитель Пользователя не обладает достаточным уровнем знаний, необходимых для получения Услуг, что затрудняет или делает невозможным оказание Услуг, и (или) не соблюдает нормы вежливости (допускает нецензурную брань, оскорбления) Лицензиар вправе потребовать замены уполномоченного представителя Пользователя. Лицензиар сообщает о необходимости замены уполномоченного представителя, направив мотивированное требование Пользователю по почте или электронной почте, и вправе приостановить оказание Услуг до назначения нового уполномоченного представителя.

ЛИЦЕНЗИАР:

ЛИЦЕНЗИАТ (ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ):

Заместитель генерального директора по IP-коммуникациям ООО «МФИ Софт» _____/В.В. Пономарев М.П.	Генеральный директор ОАО «Башинформсвязь» _____/Р.Р. Сафеев М.П.
---	--

Лицензиар:

Лицензиат: