**Договор №У-02/02/13**

**г. Санкт-Петербург «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2013 года**

**Общество с ограниченной ответственностью «Научно-Технический Центр АРГУС»** (ООО «НТЦ АРГУС»), именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Генерального директора Никулиной Лилии Анатольевны, действующей на основании Устава, с одной стороны, и **ОАО «Башиформсвязь»**, 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 – Договор) о нижеследующем:

1. **ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**
   1. Исполнитель обязуется оказать услуги по внедрению системы «АРГУС» производства ООО «НТЦ АРГУС», (далее – Услуги) согласно Приложению №1 к настоящему Договору.
   2. Состав, стоимость и описание оказанных исполнителем Услуг установлены Приложением №1, являющимся неотъемлемой частью настоящего Договора.
   3. Заказчик обязуется оплатить Услуги Исполнителя в полном объеме, в порядке и на условиях, предусмотренных пунктом 3 настоящего Договора.
   4. Результаты оказания Услуг приводятся в Приложении №1 к настоящему Договору и является его неотъемлемой частью.
2. **СРОКИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**
   1. Датой начала оказания Исполнителем Услуг по настоящему Договору является дата его подписания обеими Сторонами.
   2. Сроки оказания Исполнителем Услуг по настоящему Договору установлены в Приложении №2 «Календарный план оказания Исполнителем Услуг», являющимся неотъемлемой частью настоящего Договора.
   3. В случае возникновения обстоятельств, не предусмотренных настоящим Договором, сроки и/или содержание оказания Услуг могут быть изменены (перенесены) в силу объективных причин (в случае признания таковыми обеими Сторонами) с последующим заключением отдельного Дополнительного соглашения к настоящему Договору.
3. **ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ**
   1. Общая стоимость оказания Услуг по настоящему Договору составляет, 9 632 865,61 (Девять миллионов шестьсот тридцать две тысячи восемьсот шестьдесят пять рублей 61 копейка) рублей, в том числе НДС (18%) в размере 1 469 420,18 (Один миллион четыреста шестьдесят девять тысяч четыреста двадцать рублей 18 копеек) рублей.
   2. Оплата по Договору производится в размере 100% от стоимости, указанного в п. 3.1., производится в течение 10 (Десяти) банковских дней с даты выставления счета Исполнителем после подписания Сторонами Акта сдачи-приемки оказанных Услуг
4. **ПОРЯДОК сдачи ОКАЗАННЫХ УСЛУГ**
   1. Приемка Заказчиком результатов оказанных Исполнителем Услуг по настоящему Договору, осуществляется на основании подписания Сторонами Акта сдачи-приемки оказанных Услуг. Образец Акта приведен в Приложении № 3 к настоящему Договору.
   2. По окончании Исполнителем оказания Услуг, указанных в Приложении №1 и в Приложении №2 к настоящему Договору, Исполнитель направляет Заказчику Акт сдачи-приемки оказанных Услуг - 2 (Два) экземпляра (оригиналы) с приложением к нему результатов оказанных Услуг, отчетных документов (материалов), предусмотренных Календарным планом оказания Услуг.
   3. Заказчик обязан принять оказанные Услуги и результаты оказанных Услуг Исполнителя , и подписать Акт сдачи-приемки оказанных Услуг в течение 15 (Пятнадцати) рабочих дней с момента получения оригиналов Акта сдачи-приемки оказанных Услуг, либо в тот же срок предоставить Исполнителю список мотивированных замечаний.
   4. При наличии у Заказчика мотивированных замечаний и претензий к результатам оказанных Исполнителем Услуг, Сторонами в трехдневный срок с момента предоставления Исполнителем списка мотивированных замечаний (п.4.3. Договора) оформляется Протокол доработок с точным указанием недостатков оказанных Услуг, сроков и порядка их устранения.
   5. В случае не подписания Акта сдачи-приемки оказанных Услуг или не предоставления списка мотивированных замечаний/мотивированного отказа от его подписания в срок, установленный п. 4.3. настоящего Договора, Услуги считаются оказанными надлежащим образом и в соответствии с настоящим Договором, и должны быть оплачены в порядке и в размере определенном Разделом 3 настоящего Договора.
   6. Подписание Заказчиком Акта сдачи-приемки оказанных Услуг означает, что:

a) Услуги по Договору были оказаны Исполнителем надлежащим образом и в полном объеме, результаты оказанных Услуг переданы Заказчику;

б) Услуги, оказанные Исполнителем по Договору, приняты Заказчиком в полном объеме, и подлежат оплате в соответствии с условиями настоящего Договора.

4.7. Использование результатов оказанных Услуг, созданных и переданных Исполнителем в соответствии с настоящим Договором, производится по усмотрению Заказчика.

1. **Права и Обязанности сторон**
   1. Исполнитель имеет право:
      1. Направить Заказчику письменный запрос о предоставлении необходимых материалов и/или информации, необходимой для оказания Услуг по настоящему Договору. К письменному запросу приравнивается запрос, направленный с использованием электронной почты, по факсу, а также в любой иной согласованной Сторонами в разделе 11 Договора форме за исключением устной.
      2. На получение достоверной информации, передаваемой Заказчиком по Запросу Исполнителя, с учетом положений настоящего Договора.
      3. Не брать на себя выполнение каких-либо обязательств Заказчика, установленных иными договорами, и не принимает на себя никакой ответственности в отношении хозяйственной деятельности или операций Заказчика, за исключением прямо предусмотренных Договором.
   2. Исполнитель обязан:
      1. Выполнить весь объем оказания Услуг, согласно Приложению №1 к настоящему Договору, в установленный Приложением №2 в настоящем Договоре срок.
      2. Уведомлять Заказчика о возникновении обстоятельств в ходе оказания Услуг по настоящему Договору, если возникшие обстоятельства препятствуют и/или могут повлечь препятствия в оказании отдельных Услуг в соответствии с условиями настоящего Договора не позднее чем через 1 день после возникновения обстоятельств.
   3. Заказчик имеет право:
      1. Получать информацию о ходе оказания Услуг Исполнителем и третьими лицами, привлекаемыми Исполнителем, в процессе оказания Услуг по Договору.
   4. Заказчик обязан:
      1. Заказчик обязуется оплачивать Услуги Исполнителя в полном объеме в соответствии с Разделом 3 настоящего Договора.
      2. Обеспечить доступ сотрудников Исполнителя и третьих лиц, участвующих в оказании Услуг по настоящему Договору, к необходимым материалам и иной информации для качественного оказания Услуг, не идущей вразрез с политикой информационной безопасности Заказчика.
      3. По заявке Исполнителя обеспечить специалистам Исполнителя организацию временных рабочих мест на Объекте.
      4. Заявка на предоставление рабочего места с указанием требуемых характеристик рабочего места, срока предоставления рабочего места и обоснованием необходимости нахождения на Объекте должна быть направлена Исполнителем Заказчику в письменном виде не позднее чем за 5 рабочих дней до требуемой даты начала оказания Услуг специалиста на Объекте.
      5. Оказывать Исполнителю всестороннее содействие в процессе оказания Исполнителем Услуг.
2. **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**
   1. За нарушения условий настоящего Договора Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ и положениями настоящего Договора.
   2. В случае ненадлежащего исполнения принятых по Договору обязательств, нарушившая Сторона обязана возместить другой Стороне понесенные ей убытки, при условии, что вина нарушившей Стороны доказана. Возмещение убытков не освобождает нарушившую Сторону от надлежащего исполнения обязательств по Договору.
   3. За несвоевременное перечисление Заказчиком платежей, предусмотренных Разделом 3 настоящего Договора, Заказчик уплачивает Исполнителю пени в размере 1/365ставки рефинансирования Центрального банка Российской Федерации, определённой на дату составления соответствующего письменного требования от суммы просроченного платежа за каждый рабочий день просрочки, но не более 10% от Общей стоимости оказанных Услуг по настоящему Договору. Неустойка за просрочку оплаты Заказчиком аванса по настоящему Договору не начисляется и не уплачивается.
   4. За невыполнение или несвоевременное выполнение Исполнителем своих обязательств в соответствии с условиями настоящего Договора, Исполнитель уплачивает Заказчику пени в размере 1/365ставки рефинансирования Центрального банка Российской Федерации, определённой на дату составления соответствующего письменного требования, от стоимости не оказанных Услуг, за каждый рабочий день просрочки, но не более 10% от общей суммы стоимости услуг.
   5. Начисление и выплата штрафных санкций по настоящему Договору производится исключительно на основании письменного требования заинтересованной Стороны.
   6. Ответственность Сторон за нарушение Договора ограничивается возмещением причинённого таким нарушением и документально доказанного реального ущерба. Косвенный ущерб не возмещается.
3. **СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА. ПРЕКРАЩЕНИЕ ДОГОВОРА**
   1. Договор вступает в силу с момента его подписания обеими Сторонами и действует до момента завершения исполнения Сторонами своих обязательств по настоящему Договору надлежащим образом и в полном объеме. Срок действия Договора может быть продлен. В этом случае Сторонами оформляется Дополнительное соглашение к настоящему Договору.
   2. Срок действия Договора прекращается по одному из следующих оснований:

* по соглашению Сторон;
* на основании решения суда;
* после выполнения Сторонами всех своих обязательств по Договору, завершению всех расчётов в полном объёме и урегулированию имеющихся спорных вопросов (в случае их наличия), на условиях настоящего Договора.
  1. В случае прекращения Договора согласно положениям пункта 9.2. настоящего Договора, Исполнитель имеет право на оплату оказанных Услуг, выполненных для Заказчика до момента такого прекращения действия настоящего Договора.

1. **ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА**
   1. Гарантийный срок на результат оказанных Услуг составляет 12 месяцев с момента подписания Сторонами Акта сдачи-приемки Услуг.
   2. В течение гарантийного срока Исполнитель обязуется устранять выявленные недостатки оказанных Услуг.
   3. При выявлении недостатка оказанных Услуг, Заказчик и Исполнитель действуют согласно Приложению № 4, которое является неотъемлемой частью настоящего Договора.
   4. Гарантийная поддержка осуществляться удаленным способом с соблюдением правил предоставления удаленного доступа, которые определены в Приложении №5, которое является неотъемлемой частью настоящего Договора.
2. **ОСВОБОЖДЕНИЕ ОТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ (ФОРС-МАЖОР)**
   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.
   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.
   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.
   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.
3. **РАЗРЕШЕНИЕ ВОЗМОЖНЫХ СПОРОВ**
   1. Настоящий Договор регулируется нормами права Российской Федерации.
   2. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть из настоящего Договора или в связи с ним, Стороны рассматривают предварительно в претензионном порядке. Срок рассмотрения претензии – 10 (десять) рабочих дней с момента ее получения.
   3. В случае если споры и разногласия не урегулированы в претензионном порядке в сроки, определенные в пункте 9.1 настоящего Договора, каждая из Сторон вправе обратиться в Арбитражный суд.
   4. Недействительность или неправомерность, какой-либо части Договора не влечет за собой недействительности или неправомерности прочих частей Договора, если только экономическое или правовое содержание Договора не претерпит изменений, неблагоприятных для какой-либо из Сторон. В этом случае Стороны должны немедленно провести переговоры (с обязательным протоколированием результатов переговоров) относительно изменения Договора таким образом, чтобы после изменения настоящий Договор являлся действительным, правомерным.
4. **ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**
   1. Любые изменения и дополнения к настоящему Договору могут производиться только в виде подписания Дополнительного соглашения к настоящему Договору уполномоченными на это представителями обеих Сторон.
   2. Данный Договор составлен в 2-х (двух) идентичных экземплярах, имеющих равную юридическую силу. Каждая Сторона получает один экземпляр Договора.
   3. В иных правоотношениях, которые не нашли непосредственного отражения в Договоре, Стороны будут руководствоваться нормами действующего законодательства Российской Федерации.
   4. Заголовки разделов или статей настоящего Договора используются исключительно для удобства, и не могут рассматриваться и толковаться отдельно вне контекста настоящего Договора.
   5. Стороны не освобождаются от надлежащего исполнения своих обязательств по настоящему Договору, как при наличии любого спора или разногласий, так и в случае передачи спорного вопроса на рассмотрение суда.
   6. Контактные данные Исполнителя приведены в Разделе 12 настоящего Договора.
   7. К настоящему Договору прилагаются и являются его неотъемлемой частью:

Приложение №1 – «Состав, описание, результат и стоимость оказанных исполнителем Услуг»;

Приложение №2 – «Календарный план оказания Исполнителем Услуг»;

Приложение №3 – «Образец Акта сдачи-приемки оказанных Услуг»;

Приложение №4 –«Описание условий гарантийной поддержки»;

Приложение №5 – «Регламент обеспечения удаленного доступа»;

Приложение №6 – «Матрица ответственности Сторон (техническая составляющая)».

Приложение №7 – «Адаптационные доработки для внедрения системы АРГУС»;

1. **РЕКВИЗИТЫ СТОРОН**

|  |  |
| --- | --- |
| **ИСПОЛНИТЕЛЬ:**  ООО «НТЦ АРГУС»  Местонахождение:  191028, Санкт-Петербург, ул. Пестеля д.7  Почтовый адрес: 197110, г.Санкт-Петербург, ул. Красного Курсанта, д. 25, лит.Ж  Тел.(812) 333-36-60  Факс (812) 333-36-59  Расчётный счёт в рублях РФ  40702810300002651432 Санкт-Петербургский ф-л ОАО “Балтийский Банк”  К/сч № 30101810100000000804  БИК 044030804  ИНН 7841364714 / КПП 784101001 | **ЗАКАЗЧИК:**  ОАО «Башинформсвязь»  Местонахождение:  450000, Республика Башкортостан, г. Уфа,  ул. Ленина, 32/1  Расч. сч. № 40702810129300000171 в Филиал «Нижегородский» ОАО «Альфа-банк» К/сч № 30101810200000000824 в ГРКЦ ГУ Банка России по Нижегородской области БИК 042202824  ИНН 0274018377 / КПП 997750001 |

|  |  |
| --- | --- |
| **ИСПОЛНИТЕЛЬ:**  Генеральный директор  ООО «НТЦ АРГУС»  Никулина Л.А.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ М.П. | **ЗАКАЗЧИК:**  Генеральный директор  ОАО «Башинформсвязь»  Сафеев Р.Р.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ М.П. |

##### Приложение № 1

**к Договору №У-02/02/13**

**«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2013 года**

**Состав, описание, результаты и стоимость оказанных Исполнителем Услуг**

| **Состав оказанных услуг** | **Описание** | **Результаты оказанных услуг** | **Стоимость, руб. вкл. НДС** |
| --- | --- | --- | --- |
| Разработка и согласование технического задания на интеграцию с системами «HPSM», «КСИ», «Active Directory»; модулем нарядов АСР «СТАРТ» | -Разработка и согласование технического задания на интеграцию | - Утвержденное Техническое задание на HPSM  - Утвержденное Техническое задание на «КСИ»  - Утвержденное Техническое задание на ««Active Directory»  - Утвержденное Техническое задание на интеграцию с модулем нарядов АСР «СТАРТ» | 9 632 865,61 |
| - Миграция данных из:Smart Ionix, Системы «Сетка», Базы данных Access\_ device, Мультиплексоры из системы HPSM, Головное оборудование КТВ из системы HPSM, Миграция связей между сетью доступа ШПД и транспортом (из Network Nod Manager)  - Интеграция между системами: «АРГУС-ТУ»- модулем нарядов АСР «СТАРТ», «АРГУС-ТУ»-«HPSM»,«АРГУС-ТУ»-«КСИ»  - Очные консультации пользователей в части ШПД по адресу: г.Уфа, ул. Ленина 32/1 на протяжении 5(пяти) рабочих дней  - Очные консультации пользователей в части ВОЛС и МКЛС по адресу: г.Уфа, ул. Ленина 32/1 на протяжении 5(пяти) рабочих дней | -Разработка централизованного шлюза интеграции  -Миграция данных  -Проведение очных консультаций пользователей | - Разработана методика проведения миграции  - Успешно проведена миграция  - Утвержден протокол по миграции  - Утвержденная программа и методика функциональных испытаний шлюза интеграции  - Утвержденный Акт о результатах функциональных испытаний шлюза интеграции-Утвержденная программа консультаций  - Утвержденный Акт проведения очных консультаций пользователей |
| - Составление методических рекомендаций-описаний по работам, производимым в системе АРГУС, и осуществляемые, в рамках бизнес-процессов Заказчика: ШПД, ВОЛС, КТВ.  - Адаптация системы (согласно Приложению 7 к настоящему договору )  - Интеграция между системами :«АРГУС-ТУ»-«Active Directory».  - Очные консультации пользователей по адресу: г.Уфа, ул. Ленина 32/1 на протяжении 5(пяти) рабочих дней | -Разработка централизованного шлюза интеграции  -Проведение очных консультаций -Адаптация системы | -Утвержденная инструкция по работе с системой АРГУС-ТУ по ШПД, ВОЛС, КТВ.  - Утвержденная программа и методика функциональных испытаний шлюза интеграции  - Утвержденный Акт о результатах функциональных испытаний шлюза интеграции- Утвержденный Акт проведения очных консультаций пользователей |

|  |  |
| --- | --- |
| **ИСПОЛНИТЕЛЬ:**  Генеральный директор  ООО «НТЦ АРГУС»  Никулина Л.А.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ М.П. | **ЗАКАЗЧИК:**  Генеральный директор  ОАО «Башинформсвязь»  Сафеев Р.Р.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ М.П. |

**ПРИЛОЖЕНИЕ №2**

**к Договору № У-02/02/13**

от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_2013г.

**КАЛЕНДАРНЫЙ ПЛАН ОКАЗАНИЯ ИСПОЛНИТЕЛЕМ УСЛУГ**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №  Услуги | Наименование оказанных Услуг\*\* | Отчетные документы (материалы)/Результаты оказанных Услуг | Начало оказания Услуг | ­­­Длительность оказания Услуг |
| 1 | Разработка и согласование технического задания на интеграцию:«HPSM», «КСИ», «Active Directory», модулем нарядов АСР «СТАРТ» | - Утвержденное техническое задание на реализацию централизованного шлюза | Y | Y+60 календарных дней |
| 2 | Разработка централизованного шлюза  «АРГУС-ТУ»-«HPSM»,  «АРГУС-ТУ»-«КСИ»,  «АРГУС-ТУ» - модулем нарядов АСР «СТАРТ» | - Утвержденная программа и методика функциональных испытаний шлюза интеграции  - Утвержденный Акт о результатах функциональных испытаний шлюза интеграции | Y | Y+60 календарных дней  с даты окончания работ по Услуги №1 |
| 3 | Очные консультации пользователей в части ШПД по адресу: г.Уфа, ул. Ленина 32/1 | - Акт проведения очных консультаций пользователей | Y | Y+40 календарных дней с даты окончания работ по Услуги №2 |
| 4 | Очные консультации пользователей в части ВОЛС по адресу: г.Уфа, ул. Ленина 32/1 | - Акт проведения очных консультаций пользователей | Y | Y+60 календарных дней окончания работ по Услуги №2 |
| 5 | Миграция данных из: Smart Ionix, Системы «Сетка», Базы данных Access\_ device, Мультиплексоры из системы HPSM, Головное оборудование КТВ из системы HPSM, Миграция связей между сетью доступа ШПД и транспортом (из Network Nod Manager) | - Утвержден протокол по миграции | Y | Y+150 календарных дней  с даты окончания работ по Услуги №1 |
| 6 | Разработка централизованного шлюза  «АРГУС-ТУ»-«Active Directory» | - Утвержденная программа и методика функциональных испытаний шлюза интеграции «АРГУС-ТУ»-«Active Directory» | Y | Y+120 календарных дней  с даты окончания работ по Услуги №2 |
| 7 | Адаптация системы (согласно Приложению 7 к настоящему договору) | - Утвержденный Акт о сдаче-приемке услуг по 3 Фазе. | Y | Y+120 календарных дней  с даты окончания работ по Услуги №2 |
| 8 | Очные консультации пользователей по адресу: г.Уфа, ул. Ленина 32/1 | - Акт проведения очных консультаций пользователей | Y | Y+60 календарных дней  с даты окончания работ по Услуги №7 |

**\*Y-дата подписания договора**

**\*\*Матрица ответственности Сторон в Приложении №6**

|  |  |
| --- | --- |
| **ИСПОЛНИТЕЛЬ:**  Генеральный директор  ООО «НТЦ АРГУС»  Никулина Л.А.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ М.П. | **ЗАКАЗЧИК:**  Генеральный директор  ОАО «Башинформсвязь»  Сафеев Р.Р.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ М.П. |

**ПРИЛОЖЕНИЕ №3**

**к Договору № У-02/02/13**

от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_2013г.

**Образец Акта сдачи-приемки оказанных Услуг**

По Договору №\_\_\_\_\_\_\_от «\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2013 года

г. Санкт-Петербург «\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2013 года

Мы, нижеподписавшиеся:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с одной стороны, и

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны (далее – «Стороны»), составили настоящий Акт о том, что:

Исполнитель передал, а Заказчик принял результаты оказанных услуг по Договору №\_\_\_\_\_\_\_от «\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2013 года (далее – «Договор») \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

В ходе приёмки результатов оказанных Услуг Заказчик удостоверился в том, что оказанные Услуги выполнены (решение разработано) в полном объёме и соответствуют Приложению № 1 к Договору.

Стоимость оказанных услуг составила \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей, в том числе НДС 18% в сумме \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.

Настоящий Акт является основанием для проведения взаиморасчетов между Сторонами в порядке, установленном Договором.

Акт составлен в двух оригинальных экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

Заказчик не имеет претензий по объёму и качеству оказанных услуг, а также по срокам сдачи результата оказанных услуг. Исполнитель не имеет претензий к Заказчику по порядку приёмки результата оказанных услуг.

От лица Исполнителя: От лица Заказчика:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

|  |  |
| --- | --- |
| **ИСПОЛНИТЕЛЬ:**  Генеральный директор  ООО «НТЦ АРГУС»  Никулина Л.А.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ М.П. | **ЗАКАЗЧИК:**  Генеральный директор  ОАО «Башинформсвязь»  Сафеев Р.Р.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ М.П. |

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 4**

**к Договору № У-02/02/13**

от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г.

ОПИСАНИЕ УСЛОВИЙ ГАРАНТИЙНОЙ ПОДДЕРЖКИ

**Параметры гарантийного обслуживания**

1. **Термины и определения**

ПО «АРГУС» – «Автоматизированная система технического учета оборудования и ресурсов сети АРГУС-ТУ».

**КЕ (Конфигурационная единица)** *–* IT*-*компонент программного обеспечения Заказчика, принятый на техническую поддержку в соответствии с Приложением №1 к Договору.

**Комплекс** – совокупность аппаратно-программных средств, обеспечивающих функционирование ИС. В состав комплекса входят:

* Оборудование. Совокупность серверного и сетевого оборудования, на котором функционирует ПО «АРГУС».
* Системное и предустановленное программное обеспечение. Совокупность разработанных третьими лицами программных средств, функционирование которых является необходимым условием функционирования ПО «АРГУС» .
* КЕ, в соответствии с Приложением №1 к Договору.

**Консультация** — освещение сотрудниками Исполнителя вопросов функциональности и методам работы с ПО «АРГУС», входящих в Область ответственности Исполнителя, консультации, оказанные по телефону специалистами Службы технической поддержки АРГУС.

**Техническая поддержка** – набор услуг, оказываемых Исполнителем по поддержанию работоспособности ПО «АРГУС» .

**Область ответственности Исполнителя** – область функциональности КЕ.

**ПО** – программное обеспечение.

**Работоспособность** – бесперебойная работа ПО «АРГУС» , состояние КЕ, при котором КЕ выполняет функции в соответствии с Техническими Требованиями.

**Система технической поддержки**– система в области ответственности Исполнителя, предназначенная для учета Обращений, отслеживания хода решения проблем по Обращениям и фиксации дат выполнения работ по Обращениям. Система доступна по адресу <http://support.argustelecom.ru:10609/index.php>.

**Служба технической поддержки** — группа сотрудников Исполнителя, обеспечивающих квалифицированную техническую поддержку согласно настоящему Регламенту.

**Срок решения** — промежуток времени с момента регистрации Обращения в Системе Технической поддержки, до момента предоставления полного решения по Обращению.

**Обращение** — установленный факт неработоспособности или снижения производительности ПО «АРГУС» , замечание или вопрос к работе функции системы, которое передается от имени Заказчика в адрес Исполнителя. В Обращении Заказчик дает полное описание действий предшествовавших появлению проблемы. Устная передача информации об Обращении и передача информации посредством icq, qip, skype и любой другой службой обмена сообщениями Обращением не является и Исполнитель вправе классифицировать обработку такого сообщения как Консультацию.

1. **Общие положения**
   1. Данное приложение описывает порядок предоставления Услуг, организованный путем формирования Обращений.
   2. Создание Обращения в Системе Технической поддержки Исполнителя должно быть доступно по адресу <http://support.argustelecom.ru:10609/index.php>. В случае временной недоступности Системы Технической поддержки – устное сообщение или электронное письмо представителю Исполнителя, с последующей фиксацией в Системы Технической поддержки.
   3. Исполнителю необходимо предоставить права на создание Обращений в Системе Технической поддержки уполномоченным представителям ОАО «Башинформсвязь» и закрыть доступ на создание другим учетным записям.
   4. Обращения, независимо от способа поступления, могут приниматься Исполнителем только от уполномоченных представителей Заказчика.
   5. В Обращении Заказчик сообщает о проблеме, связанной с КЕ, необходимости получения информации и консультаций. К обращению могут быть приложены файлы с дополнительной информацией. Допускаются файлы стандартного пакета MicrosoftOffice, простых текстовых и структурированных файлов, скриншотов с экранов, архивных файлов (doc, xls, pdf, jpg, bmp, png, xml, rar, zip, msg). В ряде случаев могут быть использованы файлы журналов работы отдельных модулей программы (log-файлы).
   6. В случае запроса информации, предоставляются информационные материалы об обновлениях программного обеспечения КЕ и обнаруженных в нем ошибках, а также путях их обхода в прикладном программном обеспечении и/или конфигурировании КЕ. Также предоставляются новые версии программного обеспечения КЕ по мере их выхода.
   7. В случае запроса информации по оптимизации, оказываются Консультации, связанные с обеспечением работы КЕ и настройки ее параметров.
   8. В случае необходимости выполнения работ силами Исполнителя на КЕ Заказчика, Исполнитель согласовывает с Заказчиком время и продолжительность задействования КЕ в данных работах.
2. **Режим работы Службы технической поддержки.**

Часы: 09:00 – 18:00 мск

Дни: Рабочие (все официальные рабочие дни, определенные действующим законодательством Российской Федерации).

1. **Координаты Службы технической поддержки.**

Телефон: (812) 333-36-61

Е-mail: [support@argustelecom.ru](mailto:support@argustelecom.ru)

Система Технической поддержки: <http://support.argustelecom.ru:10609/index.php>.

1. **Порядок подачи и обработки Обращений в Службе технической поддержки.**
   1. Основанием для выполнения работ по технической поддержке является Обращение. Обращением считается:

* заявка в Системе Технической поддержки от уполномоченных представителей Заказчика, заполненная по шаблону на сайте Системы Технической поддержки;
* электронное письмо, отправленное на электронный адрес: [support@argustelecom.ru](mailto:support@argustelecom.ru) с адресов уполномоченных представителей Заказчика.
  1. На каждое Обращение в Систему Технической поддержки автоматически генерируется и высылается на адрес уполномоченного представителя письмо с подтверждением о принятой проблеме.
  2. Автоматически Обращению присваивается уникальный регистрационный номер.
  3. Для привлечения адекватных ресурсов и назначения очередности выполнения всем Обращениям присваивается приоритет. Назначение приоритета Обращения происходит в зависимости от влияния возникшей проблемы или вопроса на бизнес Заказчика. Наивысший приоритет в большинстве случаев означает неработоспособность основных функций ПО «АРГУС» . Класс приоритета Обращения определяется уполномоченным лицом Заказчика, сформировавшим Обращение, может быть изменен позже по согласованию Уполномоченных лиц Заказчика и Исполнителя.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Тип обращения** | **Приоритет** | | | |
| критичный | высокий | средний | Низкий |
| **Вопрос** | Консультирование специалиста Заказчика по работе основных технологических функций | Консультирование специалиста Заказчика по настройке и конфигурированию системы | Консультирование специалиста Заказчика по решению специфических задач Заказчика | Консультирование специалиста Заказчика по прочим вопросам |
| **Замечание** | Некорректное выполнение основных технологических функций | Некорректное выполнение вспомогательных технологических функций | Некорректное выполнение основных и вспомогательных технологических функций, но сохранена возможность работы обходным способом | Проблема приводит к неудобству в работе с системой |
| **Ошибка** | Авария - означает, что в результате серьезной ошибки произошла остановка работающей системы, и дальнейшая обработка всех данных любой службы стала невозможной | Означает ошибку, которая вызывает серьезное нарушение или замедление основных бизнес-функций, но может быть временно решена обходным способом | Означает некритичную ошибку, при которой для Заказчика всегда сохраняется возможность работы обходным способом, либо проблемы, связанные с данными. | Проблема приводит к неудобству в работе с системой |

Для Обращения в Системе Технической поддержки предусмотрены следующие статусы:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Статус | Описание | Кто меняет статус |
| 1. | Открыт | Новое Обращение, поданное уполномоченным лицом Заказчика, сформировавшим Обращение, еще не принятое в работу | Заказчик |
| 2. | В работе | Обращение принято в работу Службой технической поддержки | Исполнитель |
| 3. | Ждем/есть вопросы | Для решения Обращения необходимо предоставить дополнительную информацию со стороны Заказчика | Исполнитель |
| 4. | Отправлено/Исполнено | Работа по Обращению проведена, решение предоставлено | Исполнитель |
| 5. | Закрыт | Результат проверки решения по Обращению – «Успешно». | Заказчик |

1. **Решение по Обращениям**
   1. Первичное диагностирование проблемы по Обращению выполняется в целях определения области ответственности Исполнителя, и выполняется Исполнителем в течение времени, указанного в п. 7 данного Приложения.
   2. Уполномоченное лицо Исполнителя обязано проинформировать Уполномоченное лицо Заказчика о результатах первичного диагностирования путем направления соответствующего уведомления по электронной почте и фиксации в Системе Технической поддержки.
   3. В случае установления при первичном диагностировании, что Обращение находится вне области ответственности Исполнителя, Уполномоченное лицо  Исполнителя информирует об этом Уполномоченное лицо Заказчика. Уполномоченное лицо Заказчика уведомляет Исполнителя о своем согласии (несогласии) перевода Обращения в область ответственности Заказчика. При получении подтверждения о нахождении Обращения в области ответственности Заказчика отсчет времени, отведенного Исполнителю на решение Обращения, останавливается, а Заказчик закрывает Обращение в Системе Технической поддержки.
   4. При результате первичного диагностирования Обращения, как проблемы в области ответственности Исполнителя, Исполнитель приступает к устранению проблемы.
   5. Исполнитель имеет право обратиться к отправителю Обращения для представления ему дополнительной необходимой для устранения проблемы информации. Специалисты Заказчика обязаны, если имеют такую возможность, предоставить Исполнителю детальное и точное описание выполненных (произведенных) действий, предшествовавших ошибке, описание ожидаемых результатов выполнения этих действий (в том числе предоставление лог-файлов) и описание реакции ПО «АРГУС» на произведенные действия. Специалисты Заказчика должны предоставить Исполнителю сведения, которые помогут моделированию ситуации для достоверной идентификации причин возникновения ошибки.
   6. Если возможно несколько способов решения проблемы, окончательное решение принимает Заказчик по согласованию с Исполнителем.
   7. Решение проблемы выполняется дистанционно (без присутствия сотрудников Исполнителя на месте расположения КЕ), согласно Регламенту удаленного доступа (Приложение №6 к Договору).
   8. Решение проблемы предусматривает восстановление и проверку Работоспособности КЕ в соответствии с заявленной функциональностью. Исполнитель считает проблему решенной после получения уведомления Уполномоченного лица Заказчика о закрытии Обращения. Факт устранения проблемы фиксируется в Системе Технической поддержки.
2. **Сроки решения по Обращениям**
   1. Время решения проблем в Обращении зависит от класса приоритета Обращения, сложности решаемой проблемы и необходимости подключения дополнительных ресурсов Исполнителя.
   2. Начало срока решения Обращения начинает отсчитываться с момента получения от Заказчика всей необходимой информации для анализа и проведения работ.
   3. При регистрации Обращения с классом приоритета «Критичный» в Системе Технической поддержки, Заказчик должен сообщить по телефону Исполнителю о возникновении проблемы в ПО «АРГУС».
   4. Срок решения по Обращениям с классом приоритета «Критичный» - календарное время, с классом приоритета «Высокий», «Средний», «Низкий» - рабочее время Исполнителя.
   5. Сроки указаны в зависимости от класса приоритета, зарегистрированного Обращения.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Тип запроса** | **Приоритет (в днях)** | | | |
| Критичный | высокий | средний | Низкий |
| **Вопрос** | 1 день | 5 дней | 15 дней | 30 дней |
| **Ошибка** | 1 день с момента получения необходимой информации | В следующей версии | Определяется Исполнителем | Определяется Исполнителем |
| **Замечание** | В следующей версии | Определяется Исполнителем | Определяется Исполнителем | Определяется Исполнителем |

1. **Выполнение работ по обновлению ПО «АРГУС»** 
   1. Техническая поддержка специалистов Заказчика при выполнении работ (обновления выполняются силами специалистов Заказчика) по обновлению ПО «АРГУС» (установка новых версий, патчей/апдейтов) со стороны Исполнителя осуществляется в рабочее время технической поддержки АРГУС.
   2. Для выполнения обновлений ПО «АРГУС» выполняется предварительное согласование времени и состава работ по электронной почте от Заказчика Исполнителю.
   3. В ответ Исполнитель сообщает контактную информацию ответственного лица, который будет осуществлять техническую поддержку по данным работам, с указанием контактных данных.
   4. Заказчик соблюдает порядок и условия проведения работ, которые Исполнитель указывает в сопроводительной инструкции к каждому обновлению.
   5. В ходе проведения работ по обновлению ПО «АРГУС» Заказчик отправляет на электронную почту ответственного лица Исполнителя результат выполнения патчей/апдейтов в виде архива логов.
   6. Ответственное лицо Исполнителя проверяет успешность проведения обновлений посредством анализа полученных логов, сообщает результат на электронную почту Заказчика.
   7. В случае выявления ошибок в логах обновления Исполнитель готовит и высылает оперативные корректирующие патчи/апдейты для устранения выявленных ошибок. При невозможности оперативного устранения ошибок, Исполнитель высылает патчи/апдейты для отмены произведенных изменений.

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 5**

**к Договору № У-02/02/13**

от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г.

**РЕГЛАМЕНТ**

**обеспечения удаленного доступа**

1. **Общие данные**

Регламент описывает организационно-технические мероприятия по предоставлению удаленного доступа при оказании услуг по Договору.

1. **Обеспечение контроля выполнения работ**

Работы по настройке сетей Заказчика проводятся на основании Запроса на предоставление удаленного доступа. Запрос подается ответственным сотрудником Исполнителя через ответственных сотрудников Заказчика. Запрос должен подаваться Исполнителем Заказчику по электронной почте.

Запрос должен содержать следующие данные:

1. Период проведения работ;
2. Наименование проводимых работ;
3. Краткое описание проводимых работ;
4. Перечень оборудования, с которым будут проводиться работы;
5. Контактная информация сотрудника Исполнителя, проводящего работы.

Удаленный доступ предоставляется ответственным сотрудником Заказчика с учетом требований внутренних нормативных документов Заказчика.

После предоставления удаленного доступа и требуемых прав, ответственный сотрудник Заказчика оповещает ответственного сотрудника Исполнителя о том, что удаленный доступ предоставлен, указывает используемую технологию, логин, пароль, IP-адрес и другие параметры подключения, а также срок действия выданных прав на удаленный доступ к ресурсам.

1. **Ответственные за оказание услуг**

Ответственные сотрудники по проведению работ:

- со стороны Заказчика назначен:

Тимилова Ирина Александровна

тел. 8 (347) 221-54-73

e-mail: i.timilova@rums.bashtel.ru

- со стороны Исполнителя назначен:

Белоус Кристина Михайловна

тел. 8 (812) 333-36-60 доб.155

e-mail: k.belous@argustelecom.ru

|  |  |
| --- | --- |
| **ИСПОЛНИТЕЛЬ:**  Генеральный директор  ООО «НТЦ АРГУС»  Никулина Л.А.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ М.П. | **ЗАКАЗЧИК:**  Генеральный директор  ОАО «Башинформсвязь»  Сафеев Р.Р.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ М.П. |

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 6**

**к Договору № У-02/02/13**

от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г.

МАТРИЦА ОТВЕТСТВЕННОСТИ СТОРОН (техническая составляющая)

Матрица ответственности описывает разграничения зон ответственности специалистов стороны Заказчика и стороны Исполнителя в период внедрения «Автоматизированной системы технического учета оборудования и ресурсов сети АРГУС-ТУ»

|  |
| --- |
|  |
| **R – Responsible (исполняет);** |
| **A – Accountable (несет ответственность);** |
| **C – Consult before doing (консультирует до исполнения);** |
| **I – Inform after doing (оповещает после исполнения);** |
| **S – Supported (оказывает поддержку).**  Матрица ответственности, в части технического обеспечения |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | |  | | --- | | **Процедура/Роль** | | **Во время пусконаладочных работ** | **Во время гарантийного обслуживания** |
| 1 | |  | | --- | | Монтаж и настройка аппаратной составляющей ТА (серверов, СХД, системы резервного копирования). | | Исполнитель:CS  Заказчик: RAI | Исполнитель:CS  Заказчик: RAI |
| 2 | Организация сетевого доступа сотрудникам Аргуса в сеть заказчика к оборудованию ТА с использованием VPN канала[[1]](#footnote-1). | Исполнитель:CS  Заказчик: RAI | Исполнитель:CS  Заказчик: RAI |
| 3 | Администрирование БД системы Аргус[[2]](#footnote-2). | Исполнитель:CS  Заказчик: RAI | Исполнитель:CS  Заказчик: RAI |
| 4 | Мониторинг каналов доступа пользователей к экземплярам БД[[3]](#footnote-3). | Исполнитель:CS  Заказчик: RAI | Исполнитель:CS  Заказчик: RAI |
| 5 | Администрирование системного программного обеспечения серверов[[4]](#footnote-4). | Исполнитель:CS  Заказчик: RAI | Исполнитель:CS  Заказчик: RAI |
| 6 | Администрирование прикладного программного обеспечения на серверах[[5]](#footnote-5). | Исполнитель:CS  Заказчик: RAI | Исполнитель:CS  Заказчик: RAI |
| 7 | Администрирование рабочих мест/станций операторов системы Аргус[[6]](#footnote-6). | Исполнитель:CS  Заказчик: RAI | Исполнитель:CS  Заказчик: RAI |
| 8 | Настройка процессов резервирования и отказоустойчивости серверов приложений и другого оборудования. | Исполнитель:CS  Заказчик: RAI | Исполнитель:CS  Заказчик: RAI |
| 9 | Мониторинг процессов резервирования и отказоустойчивости. | Исполнитель:CS  Заказчик: RAI | Исполнитель:CS  Заказчик: RAI |

|  |  |
| --- | --- |
| **ИСПОЛНИТЕЛЬ:**  Генеральный директор  ООО «НТЦ АРГУС»  Никулина Л.А.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ М.П. | **ЗАКАЗЧИК:**  Генеральный директор  ОАО «Башинформсвязь»  Сафеев Р.Р.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ М.П. |

##### Приложение № 7

**к Договору № У-02/02/13**

**«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2013 года**

**Адаптационные доработки для внедрения системы АРГУС**

|  |  |
| --- | --- |
| **Приоритет требуемой адаптационной доработки** | **Количество доработок\*** |
| Высокий | 2 |
| Средний | [5](http://support.argustelecom.ru:10609/browse/BIS-99) |
| Низкий | [4](http://support.argustelecom.ru:10609/browse/BIS-68) |

\* Общая трудоемкость доработок для внедрения системы АРГУС не должна превышать 350 ч/дней.

Список адаптационных доработок формируется в системе технической поддержки согласно Приложению 4 настоящего договора. Список доработок не подлежит изменению после его формирования и согласования.

|  |  |
| --- | --- |
| **ИСПОЛНИТЕЛЬ:**  Генеральный директор  ООО «НТЦ АРГУС»  Никулина Л.А.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ М.П. | **ЗАКАЗЧИК:**  Генеральный директор  ОАО «Башинформсвязь»  Сафеев Р.Р.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ М.П. |

1. Доступ предназначен для обеспечения работ по пп.3,6.

   Возможные варианты VPN канала:

   - Cisco VPN;

   - Open VPN;

   - PPTP. [↑](#footnote-ref-1)
2. Администрирование БД системы Аргус включает в себя:

   - установку программного обеспечения СУБД;

   - настройку параметров программного обеспечения;

   - настройку сетевых параметров;

   - настройку параметров ядра операционной системы;

   - создание БД;

   - настройку параметров экземпляров СУБД;

   - установка обновлений;

   - мониторинг работы СУБД и экземпляров БД;

   - оптимизация производительности;

   - настройка процессов резервирования БД. [↑](#footnote-ref-2)
3. Необходимо производить мониторинг наличия связи, времени отклика, нагрузки на канал передачи данных. [↑](#footnote-ref-3)
4. Под администрированием понимается:

   - начальная установка операционной системы и сопутствующего программного обеспечения;

   - установка обновлений;

   - настройка программного обеспечения в соответствии с рекомендациями производителей используемого оборудования;

   - мониторинг работы системного программного обеспечения;

   - мониторинг работы оборудования;

   - другие действия. [↑](#footnote-ref-4)
5. Относительно остальных серверов (не БД). Работы включают в себя установку и обновление прикладного ПО. [↑](#footnote-ref-5)
6. Под администрированием понимается:

   - установка и настройка системного и пользовательского программного

   обеспечения;

   - обновление системного и пользовательского программного обеспечения. [↑](#footnote-ref-6)