

ДОГОВОР № У-01/11/16
на оказание Услуг постгарантийной поддержки

г. Санкт-Петербург

«___» _____ 2016 г.

Общество с Ограниченной Ответственностью «Научно-Технический Центр АРГУС» (далее – «ООО «НТЦ АРГУС»), именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Генерального директора Гольдштейна Александра Борисовича, действующего на основании Устава, с одной стороны и

Публичное акционерное общество «Башинформсвязь» (далее – ПАО «Башинформсвязь»), именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице Генерального директора Долгоаршинных Марата Гайнулловича, действующего на основании Устава, с другой стороны, совместно именуемые «Стороны», а по отдельности – «Сторона» заключили настоящий Договор (далее – Договор) на оказание Услуг постгарантийной технической поддержки (Далее – «Услуги») о нижеследующем:

1. Предмет Договора

1.1. Заказчик поручает и оплачивает, а Исполнитель обязуется оказать Услуги в рамках постгарантийной поддержки ПО «АРГУС» согласно перечню конфигурационных единиц, установленному в Приложении №1 к настоящему Договору.

1.2. Перечень оказываемых Услуг устанавливается Приложением № 2 к Договору.

1.3. Услуги по постгарантийной поддержке оказываются в соответствии с Регламентом оказания Услуг по постгарантийной поддержке ПО «АРГУС» (Приложение №5 к Договору).

1.4. В том случае, если Заказчик поручает Исполнителю выполнить Услуги, не предусмотренные Регламентом оказания Услуг по постгарантийной поддержке ПО «АРГУС» настоящего Договора, Исполнитель вправе выставить отдельный счет за эти Услуги.

1.5. В случае необходимости оказания Услуг Исполнителем на территории Заказчика, в рамках действия настоящего Договора, допускается один выезд сотрудника Исполнителя на срок не превышающий двух рабочих дней.

1.6. Срок оказания Услуг по Договору – с 01 ноября 2016 г. по 31 октября 2017 г.

2. Сумма Договора и порядок расчетов

2.1. Общая стоимость Услуг по Договору составляет 2 217 166,94 руб. (Два миллиона двести семнадцать тысяч сто шестьдесят шесть рублей 94 копейки), в т.ч. НДС 18% - 338 211,91 руб. (Триста тридцать восемь тысяч двести одиннадцать рублей 91 копейка).

2.2. Оплату 100% (Ста процентов) от суммы очередного платежа Заказчик производит Исполнителю в соответствии с графиком платежей, приведенным в Приложении №3 к Договору. Указанные платежи производятся не позднее 10 (Десяти) рабочих дней со дня подписания сторонами Акта сдачи-приемки оказанных Услуг за оплачиваемый период на основании счета, выставленного Исполнителем, при наличии счета-фактуры.

2.3. Все платежи по настоящему Договору осуществляются в валюте Российской Федерации путём перечисления денежных средств на расчётный счёт Исполнителя.

2.4. Стороны пришли к соглашению о том, что положения п. 1 ст. 317.1 Гражданского кодекса РФ к отношениям Сторон не применяются.

3. Обязанности Исполнителя

3.1. Исполнитель обязуется оказывать Услуги, указанные в Приложении №2 к Договору, в соответствии с условиями настоящего Договора.

3.2. По мере необходимости, но не реже одного раза в год, Стороны осуществляют сверку расчётов по Договору с оформлением двустороннего акта сверки расчётов.

4. Обязанности Заказчика

4.1. Заказчик обязуется обеспечить условия, необходимые Исполнителю для выполнения оказываемых Услуг, а именно удаленный доступ сотрудников Исполнителя к оборудованию Заказчика согласно Регламенту обеспечения удаленного доступа (п. 7 Приложения №5 к Договору).

4.2. Заказчик обязуется оплачивать Услуги в порядке и на условиях, предусмотренных настоящим Договором.

5. Порядок оказания и сдачи-приемки Услуг

5.1. Исполнитель и Заказчик назначают уполномоченных лиц - представителей и координаторов Договора для решения вопросов постгарантийной поддержки Заказчика (Приложение № 4 к Договору).

5.2. В срок, не превышающий 5 (Пяти) рабочих дней по окончании каждого периода оказания Услуг по настоящему Договору, Исполнитель направляет Заказчику следующий комплект документов, подтверждающий факт оказания Услуг по настоящему Договору:

- Акт сдачи-приемки оказанных Услуг за период в 2 (Двух) экземплярах (далее – «Акт»),
- Счет-фактура - 1 (Один) экземпляр,
- Счет - 1 (Один) экземпляр.

5.3. После получения от Исполнителя документов, указанных в п. 5.2 Договора, Заказчик вправе принять Услуги, подписать предоставленный Акт и возвратить Исполнителю один экземпляр подписанного Сторонами Акта, либо не подписывать Акт и составить письменное мотивированное заключение об отказе от приемки Услуг с указанием недостатков Услуг и необходимых сроков их устранения (далее – «Мотивированное заключение»), передав указанные документы Исполнителю. Акт или Мотивированное заключение подписывается Заказчиком и передается Исполнителю не позднее 5 (Пяти) рабочих дней с даты получения Заказчиком документов, указанных в п. 5.2 Договора.

5.4. В случае, если в соответствии с положениями п. 5.3 Договора Исполнитель получает от Заказчика «Мотивированное заключение», в течение 10 (Десяти) рабочих дней с даты его получения Исполнитель составляет перечень мероприятий по устранению недостатков Услуг с указанием сроков их проведения, согласованных с представителями Заказчика, и направляет указанный документ Заказчику.

5.5. Устранение недостатков и недоработок, выявленных Заказчиком, является обязательным для Исполнителя и необходимым условием для проведения повторной приемки оказанных Заказчику Исполнителем Услуг. Повторная приемка производится в порядке, предусмотренном разделом 5 настоящего Договора.

6. Ответственность сторон

6.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору виновная Сторона несет ответственность в порядке, предусмотренном действующими законодательствами Российской Федерации.

6.2. В случае возникновения между Сторонами споров или разногласий, вытекающих из настоящего Договора или связанных с ним, Стороны примут все меры к их разрешению путем переговоров между собой. При невозможности решения в двухстороннем порядке, споры по настоящему Договору разрешаются в Арбитражном суде по месту расположения ответчика.

6.3. Возмещение убытков нанесенных кому-либо из Сторон по настоящему договору осуществляется только по письменному требованию добросовестной стороны.

6.4. Исполнитель обязуется не передавать свои права и обязательства по Договору третьей стороне без письменного согласия Заказчика.

6.5. Исполнитель подтверждает, что первичные учётные документы, предоставляемые по настоящему Договору Заказчику, полностью соответствуют требованиям статьи 9 Федерального закона от 06.12.2011 N 402-ФЗ «О бухгалтерском учете».

7. Конфиденциальность

7.1. Каждая из Сторон («Получающая сторона») обязуется соблюдать конфиденциальность в отношении информации, полученной от другой Стороны («Раскрывающая сторона»).

7.2. К конфиденциальной информации относятся, в том числе, положения настоящего Договора, а также иная информация, содержащая обозначение «Конфиденциальная информация» или «Коммерческая тайна» на ее носителях. Информация не будет считаться конфиденциальной, и Получающая сторона не будет иметь никаких обязательств в отношении данной информации, если она удовлетворяет одному из следующих пунктов:

- является или становится публично известной в результате неправильного, небрежного или намеренного действия Раскрывающей стороны;
- представлена Раскрывающей стороной третьей стороне без аналогичного ограничения на права доступа;
- разрешена к открытому выпуску письменным разрешением Раскрывающей стороны.

7.3. Раскрывающая сторона обязана установленным в настоящем Договоре порядком сообщить Получающей стороне о том, что передаваемая ей информация является конфиденциальной информацией Раскрывающей стороны.

7.4. Получающая сторона обязана:

- обеспечить столь же высокую степень охраны переданной ей в рамках настоящего Договора конфиденциальной информации Раскрывающей стороны, какую Получающая сторона соблюдала бы в отношении своей собственной конфиденциальной информации, в такой же степени важности во избежание её разглашения или использования, в том числе, но не исключительно: установить порядок обращения с переданной информацией и обеспечить контроль за его соблюдением, вести учет своих сотрудников, получивших доступ к переданной информации, уведомить своих сотрудников, получивших доступ к переданной информации, о том, что данная информация является конфиденциальной; - не разглашать любыми способами (не раскрывать, не предоставлять, не распространять, не обсуждать, не воспроизводить) третьим лицам и не использовать для своей собственной выгоды полученную от Раскрывающей стороны конфиденциальную информацию, в течение срока действия настоящего Договора и в течение 5 (Пяти) лет после его окончания. Данная информация может быть использована Получающей стороной только для выполнения условий настоящего Договора;

- незамедлительно уведомить Раскрывающую сторону и обеспечить ей необходимую для неразглашения конфиденциальной информации помощь, если третья сторона возбудит иск на предмет раскрытия конфиденциальной информации Раскрывающей стороны, а так же о ставших известными фактах разглашения или угрозы разглашения, незаконном получении или незаконном использовании конфиденциальной информации Раскрывающей стороны. До передачи конфиденциальной информации передающая Сторона должна четко обозначить ее для принимающей Стороны как конфиденциальную.

7.5. Раскрывающая сторона несет ответственность за своевременное предупреждение Получающей стороны о том, что передаваемые ей сведения являются конфиденциальной информацией Раскрывающей стороны.

7.6. Получающая сторона несет ответственность за умышленное, неумышленное или несанкционированное разглашение или использование конфиденциальной информации Раскрывающей стороны, в том числе лицами, которые состоят или состояли в трудовых отношениях с Получающей стороной в случае, если она не обеспечила выполнение обязательств, установленных пунктом 7.4. настоящего Договора. В этом случае Получающая сторона обязана возместить Раскрывающей стороне все убытки, включая упущенную выгоду, понесенные Раскрывающей стороной.

8. Форс-мажор

8.1. Ни одна из Сторон не несет ответственности перед другой Стороной за частичное или

полное неисполнение обязательств по Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), возникших после заключения Договора в результате событий чрезвычайного характера, которые Заказчик либо Исполнитель не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами.

8.2. Свидетельство, выданное соответствующей торговой палатой или иным компетентным органом, является достаточным подтверждением наличия и продолжительности действия непреодолимой силы.

8.3. Сторона, которая не исполняет своего обязательства, должна дать извещение другой Стороне о препятствии и его влиянии на исполнение обязательств по Договору в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты наступления таких обстоятельств.

8.4. Если обстоятельства непреодолимой силы действуют на протяжении 3 (трех) последовательных месяцев и не прекращаются, то Стороны должны решить вопрос возможности дальнейшего исполнения своих обязательств по настоящему Договору по взаимной договоренности. Если Стороны не достигнут соглашения, то Сторона, которая не подверглась действию обстоятельств непреодолимой силы, имеет право расторгнуть Договор, при этом Стороны, во взаимно согласованные сроки, производят взаимозачеты.

9. Сроки действия Договора

9.1. Договор вступает в силу с момента его подписания обеими Сторонами и действует до 31 октября 2017 года, а в части взаиморасчетов, до полного исполнения обязательств по оплате.

9.2. Настоящий Договор может быть продлен путем заключения дополнительного соглашения. При заключении дополнительного соглашения стоимость Услуг может быть пересмотрена относительно настоящего Договора.

10. Прочие условия

10.1. Для оказания Услуг по Договору Исполнитель имеет право с предварительного письменного согласия Заказчика привлекать сторонние организации и специалистов, а также технологии, средства и счета третьих лиц принимая на себя полную ответственность по Договору перед Заказчиком за их действия.

10.2. Заказчик вправе отказаться от исполнения настоящего Договора путем письменного уведомления Исполнителя за 30 (Тридцать) календарных дней до планируемой даты отказа. При этом он обязан оплатить фактически оказанные Услуги до дня расторжения Договора.

10.3. После подписания настоящего Договора все предыдущие переговоры и переписка по нему теряют силу.

10.4. Все приложения, изменения и дополнения к настоящему Договору являются его неотъемлемой частью и действительны в том случае, если они совершены в письменной форме и подписаны обеими Сторонами.

10.5. Настоящий Договор составлен в 2 (двух) экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

11. Приложения к Договору

На момент заключения Договора к нему прилагаются и являются его неотъемлемыми частями следующие документы:

Приложение № 1. Перечень конфигурационных единиц, подлежащих технической поддержке.

Приложение № 2. Перечень оказываемых Услуг.

Приложение № 3. График платежей.

Приложение № 4. Уполномоченные лица Заказчика и Исполнителя.

Приложение № 5. Регламент оказания Услуг по постгарантийной поддержке ПО «АРГУС».

12. Адреса и прочие реквизиты Сторон

Исполнитель:

ООО «НТЦ АРГУС»

Юридический адрес: 191028, Санкт-Петербург, ул. Пестеля д. 7
Адрес для корреспонденции: 197110, Санкт-Петербург, ул. Красного Курсанта, д. 25, лит. Ж
Телефон: + 7 812 333 3660
Факс: + 7 812 333 3659
ИНН 7841364714 КПП 784101001
E-Mail: office@argustelecom.ru
Р/с № 40702810655040099169
Северо-Западный банк ПАО «Сбербанк России»
К/с 30101810500000000653
БИК 044030653
ОГРН 1077847466597

Заказчик:

ПАО «Башинформсвязь»

Юридический адрес: 450000, Республика Башкортостан, г.Уфа, ул. Ленина, 32/1
Почтовый адрес: 450000, Республика Башкортостан, г. Уфа, ул. Ленина, 32/1
Телефон: +7 (347) 2502339
Факс: +7 (347) 2507301
ИНН 0274018377 КПП 997750001
E-Mail: info@bashtel.ru
Р/с №40702810900000005674
Банк клиента ОАО АБ «Россия», Северо-Западное Главное Управление Банка России
К/с 30101810800000000861
БИК банка 044030861
ОГРН 1020202561686
Код ОКПО 01150144

Исполнитель:

Генеральный директор
ООО «НТЦ АРГУС»

Гольдштейн А.Б. _____
М.П.

Заказчик:

Генеральный директор
ПАО «Башинформсвязь»

Долгоаршинных М. Г. _____
М.П.

Перечень конфигурационных единиц, подлежащих постгарантийной поддержке

№ п/п	Название конфигурационной единицы	Период постгарантийной поддержки
1.	Централизованная база данных ПО «АРГУС»	На весь период действия договора
2.	Прикладное программное обеспечение клиента «Автоматизированная система технического учета оборудования и ресурсов сети АРГУС-ТУ»	На весь период действия договора
3.	Прикладное программное обеспечение клиента «АРГУС Комплексная техническая поддержка»	01.12.2016 г. – 31.10.2017 г.
4.	Шлюзы интеграции с системами: - АСР СТАРТ - HPSM/КСИ	01.01.2017 г. – 31.10.2017г.

Исполнитель:
Генеральный директор
ООО «НТЦ АРГУС»

Заказчик:
Генеральный директор
ПАО «Башинформсвязь»

Гольдштейн А.Б. _____
М.П.

Долгоаршинных М. Г. _____
М.П.

Перечень оказываемых Услуг

№	Наименование Услуг	Описание
1	Работа с Обращениями Заказчика	Работа с Обращениями проводится в соответствии с Регламентом оказания услуг по постгарантийной поддержке ПО «АРГУС»
2	Консультационная поддержка Заказчика	Неограниченное количество консультаций. Консультации осуществляются через Систему Регистрации заявок по адресу http://support.argustelecom.ru:10609
3	Устранение дефектов ПО «АРГУС» по Обращениям Заказчика	Устранение дефектов осуществляется путем отправки архива патча/апдейта на адреса ответственных за эксплуатацию и развитие ПО «АРГУС» в ПАО «Башинформсвязь». Список рассылки Заказчика предоставляется на адрес Исполнителя support@argustelecom.ru не позднее 20 рабочих дней с момента подписания Договора
4	Поддержка выполнения установки патчей/апдейтов на ПО «АРГУС»	Круглосуточная поддержка специалистов Заказчика при выполнении работ по установке патчей/апдейтов на ПО «АРГУС»

Исполнитель:

Генеральный директор
ООО «НТЦ АРГУС»

Гольдштейн А.Б. _____
М.П.

Заказчик:

Генеральный директор
ПАО «Башинформсвязь»

Долгоаршинных М. Г. _____
М.П.

ГРАФИК ПЛАТЕЖЕЙ

За период с 01.11.2016 г. по 31.10.2017 г.

№ платежа	Период	Момент оплаты	Сумма платежа без НДС, руб.	Сумма платежа с НДС, руб.
1	01.11.2016-30.11.2016	Не позднее 10 (Десяти) рабочих дней со дня подписания Акта об оказанных Услугах технической поддержки за оплачиваемый период на основании счета, выставленного Исполнителем	71 307,45	84 142,79
2	01.12.2016-31.12.2016		93 337,58	110 138,35
3	01.01.2017-31.01.2017		171 431,00	202 288,58
4	01.02.2017-28.02.2017		171 431,00	202 288,58
5	01.03.2017-31.03.2017		171 431,00	202 288,58
6	01.04.2017-30.04.2017		171 431,00	202 288,58
7	01.05.2017-31.05.2017		171 431,00	202 288,58
8	01.06.2017-30.06.2017		171 431,00	202 288,58
9	01.07.2017-31.07.2017		171 431,00	202 288,58
10	01.08.2017-31.08.2017		171 431,00	202 288,58
11	01.09.2017-30.09.2017		171 431,00	202 288,58
12	01.10.2017-31.10.2017		171 431,00	202 288,58
Всего:			1 878 955,03	2 217 166,94

Исполнитель:
Генеральный директор
ООО «НТЦ АРГУС»

Заказчик:
Генеральный директор
ПАО «Башинформсвязь»

Гольдштейн А.Б. _____
М.П.

Долгоаршинных М. Г. _____
М.П.

Уполномоченные лица Заказчика и Исполнителя

1. Уполномоченные представители Заказчика:

Статус	Ф.И.О.	Телефон	E-mail
Координатор Договора	Леванда Ксения Сергеевна	+7347221-5681	k.levanda@bashtel.ru
Уполномоченный представитель	Тимилова Ирина Александровна	+7347221-5473	i.timilova@bashtel.ru

Заказчик обязуется при изменении списка своих Уполномоченных представителей, либо при изменении контактных данных своих Уполномоченных представителей в течение 3 (трех) рабочих дней предоставить Исполнителю соответствующую информацию на электронный адрес support@argustelecom.ru и координатора Договора со стороны Исполнителя.

Заказчик имеет право подключать со стороны Конечного Заказчика третьих лиц в качестве Координаторов и Уполномоченных Представителей с целью непосредственного обращения специалистов Конечного Заказчика к Исполнителю для фактического получения Услуг. Список специалистов согласуется за пределами Договора.

2. Уполномоченные представители Исполнителя:

Статус	Ф.И.О.	Телефон	E-mail
Координатор Договора	Носатенко Светлана Владимировна	+7 812-3333-660 доб.137	s.nosatenko@ArgusTelecom.ru
Уполномоченный представитель	Дедов Вадим Геннадьевич	+7 812-3333-660 доб.154	v.dedov@argustelecom.ru

Исполнитель обязуется при изменении списка своих Уполномоченных представителей, либо при изменении контактных данных своих Уполномоченных представителей в течение 3 (трех) рабочих дней предоставить Заказчику соответствующую информацию на электронный адрес координатора Договора со стороны Заказчика.

Исполнитель:

Генеральный директор
ООО «НТЦ АРГУС»

Заказчик:

Генеральный директор
ПАО «Башинформсвязь»

Гольдштейн А.Б. _____
М.П.

Долгоаршинных М. Г. _____
М.П.

Регламент оказания Услуг по постгарантийной поддержке

1. Общие положения

- 1.1. Порядок оказания постгарантийной поддержки к Договору организован путём формирования Обращений.
- 1.2. Создание Обращения в Системе регистрации заявок Исполнителя должно быть доступно по адресу <http://support.argustelecom.ru:10609>. В случае временной недоступности Системы регистрации заявок – устное сообщение (телефон: +7 (812) 333-36-61) или электронное письмо (e-mail: support@argustelecom.ru) представителю Исполнителя, с последующей фиксацией в Системе регистрации заявок.
- 1.3. Исполнителю необходимо предоставить права на создание Обращений в Системе регистрации заявок уполномоченным представителям Заказчика и закрыть доступ на создание другим учётным записям.
- 1.4. Обращения, независимо от способа поступления, могут приниматься Исполнителем только от уполномоченных представителей Заказчика.
- 1.5. Уполномоченные лица Заказчика и Исполнителя производят регулярный контроль Обращений в Системе регистрации заявок.
- 1.6. В Обращении Заказчик сообщает о проблеме, связанной с системой, 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).
- 1.7. В случае запроса информации, предоставляются информационные материалы об патчах/апдейтах программного обеспечения системы и обнаруженных в нем ошибках, а также путях их обхода в прикладном программном обеспечении и/или конфигурировании.
- 1.8. В случае запроса информации по оптимизации, в Обращении даются пояснения связанные с обеспечением работы системы и настройки ее параметров.

2. Режим работы Службы гарантийной поддержки

Временем оказания услуг устанавливаются официальные рабочие дни с 09:00 до 18:00 местного времени структурных подразделений Исполнителя (при необходимости устранения критичных ошибок, сбоев, блокирующих работу приложений и выполнения БП – время оказания услуг - 24/7).

3. Координаты Службы гарантийной поддержки

Система регистрации заявок: <http://support.argustelecom.ru:10609>

4. Порядок подачи и обработки Обращений в Службе гарантийной поддержки

- 4.1. Основанием для оказания гарантийного обслуживания является Обращение. Обращением считается:
 - Заявка в Системе регистрации заявок от уполномоченных представителей Заказчика, заполненная по шаблону на сайте Системы регистрации заявок;
- 4.2. На каждое Обращение в Систему регистрации заявок автоматически генерируется и высылается на адрес уполномоченного представителя письмо с подтверждением о принятой проблеме.
- 4.3. Автоматически Обращению присваивается уникальный регистрационный номер.

4.4. 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 изменён 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	Выполнение основных технологических функций происходит с противоречием текущих Функциональных Требований пользователя, работоспособность системы не нарушена.	Выполнение вспомогательных технологических функций противоречием требований текущего БП пользователя.	Выполнение основных и вспомогательных технологических функций происходит по неоптимальному БП.	Выполнение вспомогательных технологических функций приводит к неудобству в работе с системой
Ошибка	Авария - обработка всех данных любой службы стала невозможной, выход из строя Системы.	Означает ошибку, которая вызывает серьёзное нарушение или замедление основных бизнес-функций в одном или нескольких Модулях Системы, но может быть временно решена обходным способом, либо проблемы, связанные с данными.	Означает некритичную ошибку, при которой для Заказчика всегда сохраняется возможность работы обходным способом.	Проблема приводит к неудобству в работе с системой

Для Обращения в Системе регистрации заявок предусмотрены следующие статусы:

№ п/п	Статус	Описание	Кто меняет статус
1.	Открыт	Новое Обращение, поданное уполномоченным лицом Заказчика, сформировавшим Обращение, еще не принятое в обработку	Заказчик
2.	В обработке	Обращение принято в обработку Службой гарантийной поддержки	Исполнитель
3.	Ждем/есть вопросы	Для решения Обращения необходимо предоставить дополнительную информацию со стороны Заказчика	Исполнитель

4.	Реализовано/ ошибок нет	Работа по обработке Обращения проведена, решение предоставлено	Исполнитель
5.	Закрыт	Результат проверки решения по Обращению – «Успешно». Проверка решения должна осуществляться в срок не более 21 рабочего дня. По истечению этого срока и отсутствия активности со стороны Заказчика, Исполнитель имеет право перевести в статус Закрыто	Заказчик

5. Решение по Обращениям

- 5.1. Первичное диагностирование проблемы по Обращению выполняется в целях определения области ответственности Исполнителя и выполняется Исполнителем в течение времени, указанного в Разделе 2 настоящего Приложения № 5.
- 5.2. Уполномоченное лицо Исполнителя обязано проинформировать Уполномоченное лицо Заказчика о результатах первичного диагностирования путём направления соответствующего уведомления по электронной почте и фиксации в Системе регистрации заявок.
- 5.3. 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 своём согласии (несогласии) перевода Обращения в область ответственности Заказчика. При получении подтверждения о нахождении Обращения в области ответственности Заказчика отсчёт времени, отведённого Исполнителю на решение Обращения, останавливается, а Заказчик закрывает Обращение в Системе регистрации заявок.
- 5.4. При результате первичного диагностирования Обращения, как проблемы в области ответственности Исполнителя, Исполнитель приступает к устранению проблемы.
- 5.5. 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 (произведённых) действий, предшествовавших ошибке, описание ожидаемых результатов выполнения этих действий и описание реакции ПО «Аргус» на произведённые действия. Специалисты Заказчика должны предоставить Исполнителю сведения, которые помогут моделированию ситуации для достоверной идентификации причин возникновения ошибки.
- 5.6. Если возможно несколько способов решения проблемы, окончательное решение принимает Заказчик по согласованию с Исполнителем.
- 5.7. Решение проблемы выполняется дистанционно (без присутствия сотрудников Исполнителя на месте расположения КЕ), согласно Регламенту обеспечения удалённого доступа, согласно Разделу 7 Приложения № 5 настоящего Договора.
- 5.8. Решение проблемы предусматривает восстановление и проверку Работоспособности ПО «Аргус» в соответствии с заявленной функциональностью. Исполнитель считает проблему решённой после получения уведомления Уполномоченного лица Заказчика о закрытии Обращения. Факт устранения проблемы фиксируется в Системе регистрации заявок.

6. Сроки решения по Обращениям

- 6.1. Время решения проблем в Обращении зависит от класса приоритета Обращения, сложности решаемой проблемы и необходимости подключения дополнительных ресурсов Исполнителя.
- 6.2. Начало срока решения Обращения начинает отсчитываться с момента получения всей необходимой информации по Обращению.
- 6.3. При регистрации Обращения с классом приоритета «Критичный» в Системе регистрации заявок, Заказчик должен сообщить по телефону Исполнителю о возникновении проблемы в ПО «АРГУС».

6.4.Срок решения по Обращениям с классом приоритета «Критичный» - календарное время, с классом приоритета «Высокий», «Средний», «Низкий» - рабочее время Исполнителя.

6.5.Сроки указаны в зависимости от класса приоритета, зарегистрированного Обращения.

-		Максимальное время			
Вид	Приоритет	ВРЕМЯ РЕАКЦИИ	Диагностика проблемы	Выработка временного решения	Выработка постоянного решения
Критичная ошибка	1	1 час	4 часа (с момента получения полной информации)	4 часа	При наличии временного решения – 7 суток, иначе – 4 часа
Ошибка с высоким приоритетом	2	1 рабочий день	1 рабочий день	5 рабочих дней	При наличии временного решения – 15 суток, иначе 5 рабочих дней
Замечание с критичным приоритетом	3	1 рабочий день	2 рабочих дня	5 рабочих дней	По согласованию
Замечание с высоким приоритетом	4	1 рабочий день	10 рабочих дней	По согласованию	По согласованию
Замечание со средним приоритетом	5	1 рабочий день	20 рабочих дней	По согласованию	По согласованию
Ошибка со средним приоритетом	6	2 рабочих дня	25 рабочих дней	По согласованию	По согласованию
Ошибка с низким приоритетом	7	2 рабочих дня	30 рабочих дней	По согласованию	По согласованию
Замечание с низким приоритетом	8	2 рабочих дня	30 рабочих дней	По согласованию	По согласованию

Тип	Приоритет (в днях)			
	Критичный	Высокий	Средний	Низкий
Вопрос	1	5	15	30

7. Регламент обеспечения удалённого доступа

7.1. Общие данные

Регламент описывает организационно-технические мероприятия по предоставлению удалённого доступа при оказании Услуг по Договору.

7.2. Обеспечение контроля

Услуги по настройке сетей Заказчика проводятся на основании Запроса на предоставление удалённого доступа. Запрос подаётся ответственным сотрудником Исполнителя через ответственных сотрудников Заказчика. Запрос должен подаваться Исполнителем Заказчику по

электронной почте.

Запрос должен содержать следующие данные:

- Период проведения работ
- Наименование проводимых работ
- Краткое описание проводимых работ
- Перечень оборудования, с которым будут проводиться работы
- Контактная информация сотрудника Исполнителя, проводящего работы.

Удалённый доступ предоставляется ответственным сотрудником Заказчика с учётом требований внутренних нормативных документов Заказчика.

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

8. Ответственный за оказание услуг:

- со стороны Заказчика назначен:

ФИО

Телефон:

E-mail:

- со стороны Исполнителя назначен:

Дедов Вадим Геннадьевич,

Тел. +7 812-3333-660 доб.154,

e-mail: v.dedov@argustelecom.ru.

9. Матрица ответственности

R – Responsible (исполняет);

A – Accountable (несёт ответственность);

C – Consult before doing (консультирует до исполнения);

I – Inform after doing (оповещает после исполнения);

S – Supported (оказывает поддержку).

№	Процедура/Роль	Этап гарантийного обслуживания (ГО)
1	Монтаж и настройка аппаратной составляющей ТА (серверов, СХД, системы резервного копирования)	Исполнитель: CS Заказчик: RAI
2	Организация сетевого доступа Исполнителю в сеть заказчика к оборудованию ТА с использованием VPN канала*	Исполнитель: CS Заказчик: RAI
3	Администрирование БД ПО «Аргус»**.	Исполнитель: CS Заказчик: RAI
4	Мониторинг каналов доступа пользователей к экземплярам БД***.	Исполнитель: CS Заказчик: RAI
5	Администрирование системного программного обеспечения серверов****.	Исполнитель: CS Заказчик: RAI
6	Администрирование прикладного программного обеспечения на серверах*****.	Исполнитель: CS Заказчик: RAI

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

Возможные варианты VPN канала:

- Cisco VPN;

- Open VPN;

- PPTP.

****Администрирование БД системы Аргус включает в себя:**

- установку программного обеспечения СУБД;
- настройку параметров программного обеспечения;
- настройку сетевых параметров;
- настройку параметров ядра операционной системы;
- создание базы данных (права на созданную БД Oracle (база данных) принадлежат Заказчику);
- настройку параметров экземпляров СУБД (система управления базами данных);
- установка обновлений;
- мониторинг работы СУБД (система управления базами данных) и экземпляров БД (база данных);
- оптимизация производительности;
- настройка процессов резервирования БД (база данных).

*****Необходимо производить мониторинг наличия связи, времени отклика, нагрузки на канал передачи данных.**

******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.

Исполнитель:

Генеральный директор
ООО «НТЦ АРГУС»

Заказчик:

Генеральный директор
ПАО «Башинформсвязь»

Гольдштейн А.Б. _____
М.П.

Долгоаршинных М. Г. _____
М.П.