

ДОГОВОР № _____

г. Москва

«__» января 2018 г.

АО «МАКОМНЕТ», именуемое в дальнейшем «ЗАКАЗЧИК», в лице Заместителя Генерального директора – Финансового директора Курнявцева Олега Алексеевича, действующего на основании доверенности №__ от 11.01.2018 г., с одной стороны,

и ООО «ПОТОК», именуемое в дальнейшем «ИСПОЛНИТЕЛЬ», в лице Генерального директора Анюшиной Натальи Михайловны, действующего на основании Устава, с другой стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА.

1.1. ИСПОЛНИТЕЛЬ обязуется в течение срока действия настоящего Договора по заданию ЗАКАЗЧИКА оказывать услуги поддержки программного обеспечения, перечисленного в Спецификации (**Приложение № 1**), в соответствии с программой поддержки и опциям к программе поддержки, перечисленным в Спецификации (**Приложение № 1**).

1.2. ЗАКАЗЧИК обязуется оплатить оказанные услуги в соответствии с условиями настоящего Договора.

2. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ.

2.1. Общая стоимость услуг поддержки, предоставляемых ИСПОЛНИТЕЛЕМ по настоящему Договору, указана в Спецификации (Приложение № 1 к настоящему Договору) и составляет 1 176 000 (Один миллион сто семьдесят шесть тысяч) рублей ноль копеек, в том числе НДС 18% - 179 389 (Сто семьдесят девять тысяч триста восемьдесят девять) рублей 83 копейки.

2.2. Оплата услуг производится по согласованному Сторонами графику платежей (**Приложение №1**).

2.3. Стоимость дополнительных услуг рассчитывается по стоимости, указанной в пункте 4 Приложения № 1 к настоящему Договору. Оплата дополнительных услуг производится в течение 5 рабочих дней с момента подписания Акта – приемки данных услуг на основании выставленного ИСПОЛНИТЕЛЕМ счета.

2.4. Оплата производится на основании счета ИСПОЛНИТЕЛЯ.

2.5. После окончания исполнения настоящего Договора Стороны подписывают итоговый Акт приемки оказанных услуг.

3. ПЕРЕЧЕНЬ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ.

3.1. Приобретенная ЗАКАЗЧИКОМ программа поддержки и опции к программе поддержки приведены в **Приложении №1** к настоящему Договору.

4. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ.

4.1. ИСПОЛНИТЕЛЬ приступает к исполнению обязательств по Договору с даты подписания сторонами настоящего Договора. Датой начала оказания услуг поддержки для исчисления периода оказания услуг считается дата подписания Договора обеими Сторонами.

4.1.1. В случае неисполнения ЗАКАЗЧИКОМ своих обязательств по оплате в соответствии с пунктом 2.2 настоящего Договора ИСПОЛНИТЕЛЬ вправе приостановить оказание услуг до момента поступления оплаты, календарный период оказания услуг при этом не продляется, и обязательства ЗАКАЗЧИКА по оплате услуг ИСПОЛНИТЕЛЯ не отменяются.

4.2. Услуги по настоящему Договору оказываются в соответствии с правилами поддержки, предусмотренными **Регламентом оказания услуг поддержки (Приложение №3** к настоящему Договору).

4.3. Все запросы на обслуживание доставляются ЗАКАЗЧИКОМ на электронный почтовый ящик support@pt-t.ru или по телефонам (495) 789-18-13.

4.4. Запросы от ЗАКАЗЧИКА по телефону или по электронной почте принимаются только от его уполномоченных представителей. Список уполномоченных представителей ЗАКАЗЧИКА представляется ЗАКАЗЧИКОМ вместе с подписанным экземпляром Договора. Форма списка для заполнения приведена в **Приложении №2** к настоящему Договору.

4.5. В течение 5 рабочих дней после окончания каждого календарного месяца оказания услуг поддержки ИСПОЛНИТЕЛЬ предоставляет ЗАКАЗЧИКУ Акт сдачи-приемки оказанных услуг на сумму, пропорциональную прошедшему периоду оказания услуг. В случае выполнения ИСПОЛНИТЕЛЕМ дополнительных работ ИСПОЛНИТЕЛЕМ выставляется и передается ЗАКАЗЧИКУ дополнительный Акт сдачи – приемки на оказанные услуги.

4.6. ЗАКАЗЧИК или его уполномоченный представитель в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения акта сдачи-приемки услуг обязан направить ИСПОЛНИТЕЛЮ подписанный акт сдачи-приемки услуг или, в тот же срок, мотивированный отказ от приемки.

4.7. В случае неполучения ИСПОЛНИТЕЛЕМ в срок, указанный в п.4.6., подписанного Акта сдачи-приемки оказанных услуг или мотивированного отказа от приемки услуг либо в случае необоснованного

отказа ЗАКАЗЧИКА от подписания акта услуги считаются выполненными ИСПОЛНИТЕЛЕМ в полном объеме с надлежащим качеством и принятыми ЗАКАЗЧИКОМ. При этом отсутствие подписи ЗАКАЗЧИКА на Акте не будет являться основанием для неоплаты услуг ИСПОЛНИТЕЛЯ.

4.8. В случае мотивированного отказа ЗАКАЗЧИКА от подписания Акта сдачи-приемки оказанных услуг Сторонами подписывается двухсторонний протокол с перечнем недостатков выполненных работ и сроков их устранения.

4.9. В случае обнаружения несоответствия работы определенного функционала системы к существующим требованиям ЗАКАЗЧИКА все несоответствия автоматически признаются change request (запрос на изменение) к системе и будут реализовываться в рамках отдельных договоров в соответствии с версионной политикой разработки программного обеспечения в компании разработчике программного обеспечения.

4.10. Сроки выполнения, стоимость и детальный состав дополнительных работ согласовываются и оформляются сторонами в виде отдельных договоров.

4.11. К правоотношениям Сторон по настоящему Договору не применяются положения, изложенные в ст. 317.1 Гражданского кодекса РФ.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН.

5.1. В случае если невыполнение или выполнение недолжным образом ЗАКАЗЧИКОМ своих обязательств, перечисленные в **Приложении № 3** п.4, повлекло нарушение ИСПОЛНИТЕЛЕМ времени исполнения запроса ЗАКАЗЧИКА, то указанный срок может быть увеличен ИСПОЛНИТЕЛЕМ на период, соответствующий сроку вынужденного простоя.

5.2. ЗАКАЗЧИК отвечает за достоверность предоставляемой ИСПОЛНИТЕЛЮ информации. В случае предоставления недостоверной информации, повлиявшей на оказание услуг по настоящему Договору, ЗАКАЗЧИК лишается права предъявлять претензии ИСПОЛНИТЕЛЮ по оказанным услугам и не освобождается от обязанности их оплаты.

5.3. Претензии за превышение сроков выполнения запросов не принимаются ИСПОЛНИТЕЛЕМ в случаях, если запрос вызван проблемами, связанными с неправильной эксплуатацией Системы ЗАКАЗЧИКОМ, неисправностью оборудования и программного обеспечения сторонних производителей и их настройками.

5.4. Во все иных случаях, не предусмотренных настоящим Договором, за невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств по настоящему Договору виновная Сторона несет ответственность, предусмотренную действующим законодательством РФ.

5.5. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если ненадлежащее исполнение Сторонами обязанностей явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы (согласно действующему законодательству РФ), которые начались после заключения Договора. Срок уведомления об указанных обстоятельствах – 14 (четырнадцать) календарных дней со дня начала и окончания их действия. Неизвещение или несвоевременное извещение об обстоятельствах непреодолимой силы, лишает соответствующую Сторону права на освобождение от ответственности за неисполнение обязательств по настоящему Договору.

5.6. Если обстоятельства непреодолимой силы длятся более 2 (двух) месяцев, каждая Сторона имеет право досрочно расторгнуть настоящий Договор, в этом случае ни одна из Сторон не обязана возмещать возникшие убытки другой Стороне.

6. СРОК ДЕЙСТВИЯ.

6.1. Настоящий Договор вступает в силу с 16 января 2018 года и действует по 15 января 2019 года.

6.2. При изменении конфигурации и состава поддерживаемого программного обеспечения (покупка дополнительных лицензий, программных модулей или изменение прайс-листа ИСПОЛНИТЕЛЯ на услуги поддержки программного обеспечения), указанного в Спецификации (Приложение №1 к настоящему договору) продление срока действия Договора осуществляется на основании Дополнительного соглашения, оформляемого и подписываемого Сторонами.

6.3. ЗАКАЗЧИК имеет право до истечения срока поддержки отказаться от исполнения настоящего Договора путем направления не менее чем за 30 (Тридцать) календарных дней соответствующего письменного уведомления на почтовый адрес ИСПОЛНИТЕЛЯ и только после оплаты оказанных ИСПОЛНИТЕЛЕМ услуг на день предъявления уведомления об отказе от исполнения Договора.

6.4. Настоящий Договор может быть расторгнут:

6.4.1. При несостоятельности (банкротстве) любой из СТОРОН;

6.4.2. По взаимному письменному соглашению СТОРОН.

7. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

7.1. Стороны согласились считать весь объем информации, полученной при заключении и в ходе исполнения настоящего Договора, конфиденциальной информацией, за исключением информации, размещаемой в единой информационной системе в соответствии с действующим законодательством.

7.2. Стороны обязуются делать доступной конфиденциальную информацию третьим лицам только с письменного согласия другой Стороны.

7.3. Обязательство по обеспечению конфиденциальности исполняется Сторонами в пределах всего срока действия настоящего Договора и в течение трех лет после расторжения договорных отношений.

7.4. За нарушение п.п. 7.1-7.3 Стороны несут ответственность согласно действующему законодательству Российской Федерации.

7.5. Обязательства Сторон относительно конфиденциальности информации и ее неиспользования не будут распространяться на общедоступную информацию, либо на информацию, полученную ранее от третьей стороны, при условии подтверждения источника получения такой информации.

7.6. В том случае, если информация, полученная Стороной в соответствии с настоящим Договором, предоставлена по запросу уполномоченных на то органов, Сторона обязуется незамедлительно информировать об этом другую Сторону.

8. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

8.1. Настоящий Договор составлен на русском языке в двух идентичных экземплярах, по одному экземпляру для каждой Стороны. Каждый экземпляр имеет равную юридическую силу.

8.2. Все приложения, упомянутые в настоящем Договоре, являются его неотъемлемыми частями.

8.3. Настоящий договор может быть изменен и/или дополнен по взаимному согласию Сторон. Изменения и дополнения к настоящему Договору будут действительны лишь в том случае, если они совершены в письменной форме и подписаны договаривающимися Сторонами.

8.4. Изменение в календарный период действия настоящего Договора состава программного обеспечения (приобретение ЗАКАЗЧИКОМ дополнительных лицензий, программных модулей) сопровождается оформлением Дополнительного соглашения к настоящему Договору, для включения вновь приобретенных компонентов в состав поддерживаемого программного обеспечения.

8.5. ИСПОЛНИТЕЛЬ имеет право привлекать третьих лиц для оказания услуг по настоящему Договору без письменного разрешения ЗАКАЗЧИКА.

8.6. ИСПОЛНИТЕЛЬ несет ответственность за ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему договору лицами, которым ИСПОЛНИТЕЛЬ передал исполнение в соответствии с пунктом 8.5. настоящего Договора.

8.7. ИСПОЛНИТЕЛЬ несет ответственность за разглашение конфиденциальной информации ЗАКАЗЧИКА лицами, которым ИСПОЛНИТЕЛЬ передал исполнение обязательство по настоящему Договору в соответствии с пунктом 8.5. настоящего Договора.

8.8. В случае возникновения споров и/или разногласий, вытекающих из настоящего Договора, Стороны принимают все меры к их разрешению путем проведения переговоров. Срок ответа на претензию – 30 календарных дней со дня получения претензии.

8.9. Если сторонам не удастся разрешить споры и/или разногласия путем переговоров, то такие споры и/или разногласия будут решаться в Арбитражном Суде города Москвы.

9. АНТИКОРРУПЦИОННАЯ ОГОВОРКА

9.1. ИСПОЛНИТЕЛЮ известно о том, что ЗАКАЗЧИК ведет антикоррупционную политику и развивает не допускающую коррупционных проявлений культуру.

9.2. ИСПОЛНИТЕЛЬ настоящим подтверждает, что он ознакомился с Кодексом деловой этики ЗАКАЗЧИКА (далее – Кодекс), размещенном в сети Интернет по адресу: www.macomnet.ru, удостоверяет, что он полностью понимает положения Кодекса, и обязуется обеспечивать соблюдение требования Кодекса как со своей стороны, так и со стороны аффилированных с ним физических и юридических лиц, действующих по настоящему Договору, включая без ограничений владельцев, должностных лиц, работников и агентов ИСПОЛНИТЕЛЯ.

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

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

Раздел 3 – Документации о закупке

9.5. В случае нарушения Контрагентом обязательств воздерживаться от запрещенных Кодексом действий и/или неполучения ЗАКАЗЧИКОМ в установленный в пункте 9.4 настоящего Договора срок подтверждения, что нарушения не произошло или не произойдет, ЗАКАЗЧИК имеет право расторгнуть Договор в одностороннем порядке полностью или в части, направив письменное уведомление о расторжении.

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

9.7. В течение срока действия Договора ЗАКАЗЧИК имеет право как самостоятельно, так и с привлечением к аудиту третьих лиц, осуществлять контроль по соблюдению ИСПОЛНИТЕЛЕМ требований Кодекса, в том числе проверять всю документацию ИСПОЛНИТЕЛЯ, которая относится к настоящему Договору.

9.8. ЗАКАЗЧИК обязуется охранять всю Конфиденциальную информацию, которая станет ему известна во время аудиторских проверок согласно положениям о соблюдении конфиденциальности в настоящем Договоре.

Приложения:

К настоящему Договору прилагаются и являются его неотъемлемыми частями:

Приложение № 1. Спецификация.

Приложение № 2. Список уполномоченных представителей ЗАКАЗЧИКА (Заполняется обязательно и подлежит утверждению ЗАКАЗЧИКОМ).

Приложение № 3. Регламент предоставления услуг поддержки.

Приложение № 4. Форма Итогового Акта

10. АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН.

ЗАКАЗЧИК:

АО «МАКОМНЕТ»
ИНН 7702029405
КПП 770201001
Адрес юридический: 129110, Москва,
Капельский пер., д.8, стр.1.
р/с 40702810600100000566
в Московском филиале АБ "РОССИЯ"
г.Москва
БИК 044525112
к/с 30101810500000000112
ОГРН 1027700131150

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

ООО «ПОТОК»
Российская Федерация, 105023, г. Москва,
Измайловская ул.д. 3 стр 9.
ИНН 7719508893
р/с 40702810438360026238
ПАО «СБЕРБАНК», г. Москва
к/с 30101810400000000225
БИК 044525225
КПП 771901001
ОГРН 1047796108722

11. ПОДПИСИ СТОРОН.

ЗАКАЗЧИК:

Заместитель
генерального директора-
финансовый директор
АО «МАКОМНЕТ»

_____/ Курнявцев О.А. /
“ ____ ” _____ 2018 г.
М.П.

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

Генеральный директор
ООО «ПОТОК»

_____/ Анюшина Н.М./
“ ____ ” _____ 2018 г.
М.П.

Спецификация № 1 от « ___ » января 2018 г.

Услуг по поддержке программного обеспечения

1. Поддерживаемое программное обеспечение

Наименование программного обеспечения, являющего предметом поддержки	Forward Billing, Forward InterConnect, Forward Order Manager
--	--

2. Календарный период поддержки

Календарный период поддержки	12 месяцев, начиная с 16 января 2018 года
------------------------------	---

3. Услуги поддержки программного обеспечения

	Наименование программы	Стоимость программы поддержки за календарный период, рублей
Программа поддержки	Индивидуальная программа поддержки программного обеспечения Forward Billing, Forward InterConnect, Forward Order Manager	1 176 000,00

4. График платежей ЗАКАЗЧИКА по оплате услуг ИСПОЛНИТЕЛЯ.

Момент платежа	Сумма платежа, руб.
Первый платеж: В течение 5 (пяти) рабочих дней с момента подписания сторонами данного договора	98 000,00
Ежемесячно в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента начала каждого последующего календарного месяца	98 000,00

5. Итоговая стоимость поддержки программного обеспечения и администрирования системы

ИТОГО, руб.	1 176 000,00
В том числе НДС 18%, руб.	179 389,83

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

Генеральный директор
ООО «ПОТОК»

_____ / Анюшина Н.М./

М.П.

ЗАКАЗЧИК:

Заместитель генерального директора –
финансовый директор
АО «МАКОМНЕТ»

_____ / Курнявцев О.А. /

М.П.

Утверждаю:

_____/_____
руководитель ЗАКАЗЧИКА

МП

Список уполномоченных представителей ЗАКАЗЧИКА.

1. Уполномоченные представители ЗАКАЗЧИКА, имеющие право подавать запросы при возникновении инцидентов (ошибок) в Системе (не более 3 человек).

№	Ф. И.О.	Должность	Телефон	Адрес электронной почты
1.				
2.				
3.				

2. Уполномоченные представители ЗАКАЗЧИКА, имеющие право подавать запросы на выполнение доработок (не более 3 человек).

№	Ф. И.О.	Должность	Телефон	Адрес электронной почты
1.				
2.				
3.				

3. Уполномоченные представители ЗАКАЗЧИКА, имеющие право подавать запросы на изменение конфигурации (настроек) Системы, получение консультаций (не более 3 человек).

№	Ф. И.О.	Должность	Телефон	Адрес электронной почты
1.				
2.				
3.				

При изменениях в списке уполномоченных представителей ЗАКАЗЧИКА в течение одного рабочего дня сообщает ИСПОЛНИТЕЛЮ о произведенных изменениях.

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

Генеральный директор
ООО «ПОТОК»

_____/Анюшина Н.М./

М.П.

ЗАКАЗЧИК:

Заместитель генерального директора –
финансовый директор
АО «МАКОМНЕТ»

_____/Курнявцев О.А./

М.П.

Регламент оказания услуг поддержки программного обеспечения и системы.

1. Используемые термины.

1.1. **Программное Обеспечение** - разработанное Исполнителем базовое программное обеспечение. Далее – ПО.

1.2. **Внедрение ПО** – установка ПО и программного обеспечения сторонних производителей на сервер Заказчика, настройка ПО и программного обеспечения сторонних производителей, доработка ПО для реализации бизнес-процессов Заказчика,.

1.3. **Система** – созданная в результате внедрения ПО Информационная Система Заказчика.

1.4. **Поддержка ПО**- проводимые Исполнителем мероприятия по устранению ошибок в ПО, повышению быстродействия ПО, развитию функциональности ПО.

1.5. **Администрирование системы** – поддержка Исполнителем в исправном, актуальном и современном состоянии системы Заказчика.

1.6. **Сервисный центр** - подразделение Исполнителя, осуществляющее поддержку.

1.7. **Запрос Заказчика** (далее по тексту Запрос) - обращение Заказчика к Исполнителю.

1.8. **Подача Запроса** - операция доставки Запроса от Заказчика к Исполнителю.

1.9. **Зарегистрированный Запрос** - Запрос, которому Исполнитель присвоил регистрационный номер.

1.10. **Обработка запроса** – процесс, выполняемый исполнителем с момента получения запроса на поддержку от Заказчика до назначения ответственного за выполнение запроса инженера.

1.11. **Открытый Запрос** - Запрос, для которого начат процесс исполнения Запроса.

1.12. **Запрос доп.информации** – письмо от Исполнителя к Заказчику с целью получения информации, необходимой для начала работы по Запросу, с целью уточнения деталей, открывающихся в ходе работы по Запросу, с целью согласования того или иного способа решения или информирования Заказчика о тех или иных событиях, сопровождающих решение Запроса.

1.13. **Ответ на Запрос** (далее по тексту Ответ) - действие, последовательность действий, описание действий, приводящее к решению сформулированной Заказчиком проблемы. Так же для решения Запросов 1 и 2-го приоритетов допустимым является решение, приводящее к понижению приоритета запроса с соответствующим увеличением срока исполнения запроса.

1.14. **Доставка Ответа** - операция доставки Ответа от Исполнителя к Заказчику.

1.15. **Завершенный запрос** – Запрос, по которому Исполнитель выработал Ответ и произвел доставку ответа, но Заказчик не доставил подтверждение выполнения.

1.16. **Закрытый Запрос** - Запрос, выполнение которого подтверждено Заказчиком. Никакие действия с закрытым запросом не выполняются. В случае отсутствия претензий со стороны Заказчика к предложенному решению в течении 5 рабочих дней Запрос может быть закрыт Исполнителем в одностороннем порядке.

1.17. **Доработка** – изменение функциональности системы или ПО, изменение интерфейса пользователя системы, создание новых отчетов в системе, изменение логики работы системы по требованию Заказчика.

1.18. **Удаленный Доступ** – постоянный или ограниченный Заказчиком доступ специалистов Исполнителя к системе Заказчика через Интернет.

1.19. **Время выполнения запроса** – время с момента завершения обработки Запроса до завершения Запроса (доставка Заказчику ответа). При расчете времени выполнения Запроса учитывается только время нахождения Запроса на стороне ИСПОЛНИТЕЛЯ. Время ожидания действий ЗАКАЗЧИКА по выполнению рекомендованных ИСПОЛНИТЕЛЕМ действий, время получения дополнительной информации от ЗАКАЗЧИКА по требованию ИСПОЛНИТЕЛЯ, время ожидания установки обновлений на сервер ЗАКАЗЧИКА, время подтверждения ЗАКАЗЧИКОМ выполнения запросов не входят во время на выполнение запроса.

При не предоставлении ЗАКАЗЧИКОМ удаленного доступа к системе время выполнения запросов может быть увеличено.

При локализации проблем, связанных с неправильной эксплуатацией Системы ЗАКАЗЧИКОМ, неисправностью оборудования и программного обеспечения сторонних производителей и их настройками время выполнения запроса может быть увеличено.

1.20. **Неправильная эксплуатация ПО Заказчиком** - эксплуатация ПО Заказчиком выполненная в нарушение Руководства по эксплуатации.

2. Условия исполнения обязательств по поддержке.

2.1. Услуги по поддержке предоставляются только при действующем Договоре на поддержку.

2.2. В целях оптимизации работ по Договору Заказчик обязуется предоставить Исполнителю в течение одного рабочего дня по соответствующему запросу удаленный доступ к серверам, на которых установлено поддерживаемое ПО:

– при использовании ОС Linux/Unix должен быть предоставлен доступ по протоколу SSH с включенной подсистемой SFTP и использованием парольной аутентификации.

– В случае использования подключения к удаленной сети с помощью CiscoVPN-клиента необходимо разрешение локального соединения.

2.3. В случае непредоставления Заказчиком удаленного доступа в указанный срок время выполнения запросов Исполнителем может быть увеличено

2.4. Исполнитель предоставляет услуги в объеме, предусмотренном приобретенной Заказчиком программой поддержки и дополнительными опциями.

2.5. Запросы на поддержку принимаются только в том случае, если они поданы лицами, указанными в Договоре на поддержку, в списке уполномоченных представителей Заказчика. Данные сотрудники должны пройти курс подготовки в зависимости от выполняемых ими функций.

2.6. При изменении списка уполномоченных представителей Заказчика, Заказчик немедленно информирует Исполнителя о внесении изменений.

3. Порядок оказания услуг

3.1. Методы доставки запросов на поддержку:

- По адресу электронной почты центра поддержки support@pt-t.ru
- По телефону Сервисного центра (495) 789-18-13

3.2. Все контакты по вопросам поддержки осуществляются только с диспетчером или, при выполнении зарегистрированного запроса, с инженером Сервисного центра. Любой непосредственный контакт с иными сотрудниками Исполнителя не предполагает ответа на Запрос.

3.3. При доставке Запроса на поддержку по электронной почте, исходящий адрес электронного письма Заказчика должен совпадать с электронным адресом, указанным в Договоре на поддержку, в списке уполномоченных представителей Заказчика.

3.4. Заказчик при подаче запроса на поддержку придерживается правила - одному запросу соответствует одна проблема, для четкой идентификации проблемы при выполнении. В случае возникновения при выполнении запроса новых вопросов или проблем, по ним открываются новые запросы.

3.5. Заказчик при подаче запроса на поддержку по телефону или электронной почте сообщает следующие сведения:

- наименование организации;
- номер Договора на поддержку;
- контактное лицо, его номер телефона и адрес электронной почты;
- наименование системы, требующей поддержки;
- описание проблемы;

3.6. Идентификация запроса производится по номеру Договора на поддержку. Запрос принимается только при действующем Договоре на поддержку и при условии, что запрашиваемые услуги включены в приобретенную Заказчиком программу поддержки или дополнительную опцию.

3.7. Каждому запросу присваивается уникальный регистрационный номер. Сервисный центр Исполнителя сообщает Заказчику номер, присвоенный запросу при регистрации.

3.8. Зарегистрированный запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов. Значение приоритета может быть изменено Исполнителем в одностороннем порядке с объяснением Заказчику причины изменения. Действия специалистов Исполнителя по выполнению запроса документируются.

3.9. Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам Исполнителя для своевременного решения Запроса. Запрошенная дополнительная информация, рекомендации и ответы Заказчика документируются Исполнителем.

3.10. В случае, если запрос вызван проблемами в программном обеспечении, не являющемся предметом действующего договора на поддержку, или проблемами в аппаратном обеспечении, линиях связи, Заказчик собственными силами устраняет проблему.

3.11. При недостаточности прав доступа Исполнителя к системе Заказчика, Заказчик по просьбе Исполнителя предоставляет затребованные права. Заказчик имеет право контролировать действия специалистов Исполнителя при доступе к системе. После устранения проблемы предоставление выданных прав доступа прекращается, реквизиты доступа могут быть изменены Заказчиком.

3.12. Если Ответ Исполнителя на Запрос Заказчика зависит от третьей стороны (например, в виде информации, лицензий, консультации и т.д.), то Исполнитель обязуется поставить Заказчика в известность.

3.13. Доставка Ответа. Для Доставки Ответа Исполнитель использует тот способ доставки, который будет обеспечивать наилучший результат. По усмотрению Исполнителя, могут быть использованы такие способы доставки, как электронная почта, телефон, Удаленный Доступ к серверу Заказчика, а также любые другие способы доставки.

3.14. Завершенный запрос. После доставки Ответа запрос считается Завершенным, и находится в таком состоянии до получения подтверждения от Заказчика о решении инцидента, выполнении иных работ. В

Раздел 3 – Документации о закупке

случае аргументированного несогласия Заказчика с завершением запроса, Исполнителем регистрируется новый запрос.

3.15. **Закрытие Запроса.** Завершенный запрос переходит в состояние закрытого после получения Исполнителем подтверждения от Заказчика о решении запроса. Закрытие запроса подтверждает представитель Заказчика, зафиксированный в списке ответственных лиц. В случае отсутствия ответа Заказчика о завершении запроса в течение 14 календарных дней, запрос считается закрытым. Закрытие Запроса может инициировать Заказчик, если надобность в ответе на запрос пропала.

3.16. Запрос об ошибке, присылаемый Заказчиком может быть переквалифицирован Исполнителем в консультацию, в случае, если ошибки в работе Системы не обнаружено или ошибка вызвана некорректными действиями Заказчика с соответствующей аргументацией. В случае переквалификации Запроса в консультацию Исполнитель возвращает запрос Заказчику для подтверждения необходимости оказания консультации.

3.17. В случае выявления вины Заказчика в произошедшем Сбое в работе Системы Исполнитель, по желанию Заказчика, устраняет произошедшую неисправность за вознаграждение, которое согласовывается Сторонами дополнительно. Сроки устранения неисправностей такого рода согласовываются Сторонами дополнительно.

3.18. Если сбой не удастся воспроизвести, Исполнитель вправе потребовать повторения ошибки на тестовом стенде Заказчика силами Заказчика и документирования выполненных шагов, чтобы повторить ошибку самостоятельно. До момента получения повторяемости ошибки Исполнителем – время затраченное на работу по обращению не учитывается.

4. Разграничение зон ответственности при эксплуатации системы

Таблица 1. Определение зон ответственности

Компонент поддержки	Зона ответственности	Примечание
Поддержка базового программного обеспечения	Исполнитель	В соответствии с приобретенной Заказчиком программой поддержки
Администрирование системы, созданной с применением базового программного обеспечения	Исполнитель: при условии приобретения Заказчиком соответствующей дополнительной опции. Заказчик	Исполнитель: В зависимости от приобретенной Заказчиком дополнительной опции – удаленная установка обновлений, удаленная диагностика и устранение инцидентов в системе, устранение инцидентов, вызванных неправильными действиями Заказчика, локализация инцидентов, вызванных ошибками в стороннем оборудовании или ПО, изменение настроек системы и конфигурации системы, ежедневный мониторинг состояния системы, и иные услуги. Заказчик: предоставление прав доступа пользователям системы, обучение пользователей, составление отчетов, формирование требований к изменению настроек и внесению доработок и прочие действия.
Администрирование СУБД, используемого совместно с прикладным ПО, являющимся предметом поддержки	Исполнитель: при условии приобретения Заказчиком соответствующей дополнительной опции Заказчик	Исполнитель: Установка и обновление версий СУБД и прикладных инструментов (предоставление новых версий производителем СУБД не входит в перечень предоставляемых услуг, оплачивается клиентом дополнительно). Распределение дисковой памяти и планирование будущих требований системы к памяти. Модификация структуры базы данных в соответствии с потребностями приложений. Отслеживание и оптимизация производительности базы данных. Контроль на наличие ошибок в СУБД Устранение ошибок в СУБД Создание механизма резервного копирования Восстановление данных из резервных копий Обращение к производителю за техническим сопровождением (поддержка производителя не входит в перечень предоставляемых услуг, оплачивается клиентом дополнительно). Заказчик: Осуществление резервного копирования, контроль выполнения ежедневного копирования, поддержание архивных данных на устройствах хранения информации.
Поддержка СУБД у производителя	Заказчик	
Администрирование	Заказчик	

Компонент поддержки	Зона ответственности	Примечание
ОС		
Обслуживание аппаратного обеспечения, линий связи, электроснабжения	Заказчик	

5. Определение приоритета запроса:

Приоритет 1. Система полностью неработоспособна

Приоритет 2. Значительная часть функций системы не выполняется, или наблюдается существенное снижение производительности Системы

Приоритет 3. Снижение производительности системы, неработоспособность одной или нескольких функций системы, консультации, настройки системы, установка системы.

6. Время предоставления решения и рабочее время предоставления услуг, в зависимости от временной опции и приоритета запроса:

Временная Опция	Приоритет запроса	Период приема запроса	Период обработки запроса	Период выполнения запроса	Время на обработку запроса, рабочих часов	Время на выполнение запроса
8*5	1	8*5, 10:00-19:00 МСК	8*5, 10:00-19:00 МСК	8*5, 10:00-19:00 МСК	2	16 рабочих часов
	2	8*5, 10:00-19:00 МСК	8*5, 10:00-19:00 МСК	8*5, 10:00-19:00 МСК	8	6 рабочих дней
	3	8*5, 10:00-19:00 МСК	8*5, 10:00-19:00 МСК	8*5, 10:00-19:00 МСК	12	14 рабочих дней

Примечание: Первая цифра временных параметров – рабочие часы предоставления и выполнения услуг, вторая цифра – рабочие дни (в неделю) предоставления услуг.

Срок предоставления заказных доработок программного обеспечения согласовывается дополнительно. Время ожидания действий ЗАКАЗЧИКА по выполнению рекомендованных ИСПОЛНИТЕЛЕМ действий, время получения дополнительной информации от ЗАКАЗЧИКА по требованию ИСПОЛНИТЕЛЯ, время ожидания установки обновлений на сервер ЗАКАЗЧИКА, время подтверждения ЗАКАЗЧИКОМ выполнения запросов не входят во время на выполнение запроса.

При не предоставлении ЗАКАЗЧИКОМ удаленного доступа к системе время выполнения запросов может быть увеличено.

При локализации проблем, связанных с неправильной эксплуатацией Системы ЗАКАЗЧИКОМ, неисправностью оборудования и программного обеспечения сторонних производителей и их настройками время выполнения запроса может быть увеличено.

7. Программы поддержки:

При оказании услуг по сервисному обслуживанию в рамках Индивидуальной программы технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЬ выполняет следующие работы:

1. Локализация и устранение инцидентов, связанных с ошибками в Системе

- 1.1. По внесенному в SD Исполнителя инциденту, производится анализ сложившейся ситуации и, в случае подтверждения ошибки Системы, выдвигается решение по ее исправлению.
- 1.2. В случае невозможности исправления ошибки Системы, приведшей к возникновению инцидента в необходимые для решения инцидента сроки, предлагается т.н. workaround (т.е. временное решение), который бы позволил устранить конкретный инцидент до исправления самой ошибки.

2. Прием и обработка запросов Заказчика на поддержку

- 2.1. Помимо исправления инцидентов, связанных с ошибками в Системе, осуществляется прием и оценка запросов Заказчика на дополнительные работы и доработки в Системе, после чего указываются возможные сроки и стоимость данных работ.

3. Уведомление Заказчика о выходе новых версий и о составе списка требований на новую версию программного обеспечения

3.1. В случае выхода официальных релизов Системы, по запросу Заказчика предоставляется возможность ознакомиться с включенными в них изменениями.

3.2. При подготовке новых релизов Системы, по запросу Заказчика предоставляется возможность ознакомиться со списком требований к доработкам, планирующимся в этих релизах.

4. Предоставление обновлений версии программного обеспечения до новой официально выпущенной версии

4.1. При выходе новых версий Системы, Заказчику предоставляется возможность установить данные обновления с сохранением/расширением функционала предыдущих версий.

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

**Генеральный директор
ООО «ПОТОК»**

_____/Анюшина Н.М./

М.П.

ЗАКАЗЧИК:

**Заместитель генерального директора –
финансовый директор
АО «МАКОМНЕТ»**

_____/Курнявцев О.А./

М.П.

ИТОГОВЫЙ АКТ (ФОРМА)
приемки товаров (выполненных работ, оказанных услуг)

г. Москва

« ___ » _____ 20 __ г.

АО "МАКОМНЕТ", именуемое в дальнейшем «_____», с одной стороны, и _____, именуемое в дальнейшем «_____», с другой стороны, подписывая настоящий Акт удостоверяют, что _____ выполнил в полном объеме свои обязательства в соответствии с условиями Договора

наименование договора

№ _____ от « ___ » _____ 20 __ г.

Стороны решили, что

1. Договор № _____ от « ___ » _____ 20 __ г. (исполнен/ расторгнут) « ___ » _____ 20 __ г., закупка № 08-18.

2. За период с начала действия договора _____

поставлен товар (выполнены работы, оказаны услуги)

в общем кол-ве _____ (_____) _____

штук/комплектов/месяцев/метров/у.е./пр.

3. Сумма оплаты договора _____, включая НДС.

4. Дата оплаты договора « ___ » _____ 20 __ г.

5. Дата начала исполнения договора « ___ » _____ 20 __ г.

6. Дата окончания исполнения договора « ___ » _____ 20 __ г.

ФОРМА СОГЛАСОВАНА

Заказчик

АО «МАКОМНЕТ»

Заместитель Генерального директора-

Исполнитель

_____/_____/_____

_____/_____

М. П.

« ___ » _____ 20 __ г.

М. П.

« ___ » _____ 20 __ г.