

Договор № _____

от « ____ » _____ 2018 года

**на оказание услуг по послегарантийному техническому обслуживанию
оборудования станций коммутации EWSD производства компании SIEMENS**

между

АО "МАКОМНЕТ"

и

« _____ »

АО «МАКОМНЕТ», именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице Заместителя Генерального директора – технического директора Бизина А.В. действующего на основании Доверенности № 02 от 01.01.2018г., с одной стороны, и «_____» именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, в дальнейшем совместно именуемые «Стороны», а по отдельности «Сторона», заключили настоящий Договор № _____ от «_» _____ 2018г. (далее - Договор) о нижеследующем:

1. Определения

Нижеуказанные определения используются в Договоре в значениях, установленных настоящим разделом:

- 1.1 **«Услуги»** - совокупность услуг по техническому обслуживанию согласно Приложению № 1 к настоящему Договору, оказываемых в отношении Оборудования, указанного в Приложении № 2 к настоящему Договору.
- 1.2 **«Отчётный период»** - период продолжительностью в один календарный месяц, в котором были оказаны соответствующие Услуги.
- 1.3 **«Расчётный период»** - календарный месяц, начинающийся непосредственно после Отчётного периода.
- 1.4 **«Оборудование»** - оборудование Заказчика в комплекте с программным обеспечением (далее - «ПО»), перечень которого приведён в Приложении № 2 к настоящему Договору.
- 1.5 **«Год»** означает отрезок времени в 12 месяцев.
- 1.6 **«Месяц»** означает один календарный месяц.
- 1.7 **«День»** означает один календарный день.
- 1.8 **«Рабочий день»** - промежуток времени с 9.00 до 18.00 часов за исключением выходных (суббота, воскресенье) и праздничных нерабочих дней, установленных действующим законодательством Российской Федерации.
- 1.9 **«Рабочий час»** - период времени продолжительностью 60 минут в течение суток, в пределах Рабочего дня.
- 1.10 **«Годовая стоимость Услуг»** - стоимость оказываемых в течение 12 Месяцев Исполнителем Услуг согласно настоящему Договору, включая НДС (18 %), выплачиваемая Заказчиком Исполнителю в соответствии с условиями настоящего Договора.
- 1.11 **«Ежемесячная стоимость Услуг»** - ежемесячный платёж, размер которого указан в п. 5.2. настоящего Договора, который составляет 1/12 часть Годовой стоимости Услуг.

Остальные определения указаны в соответствующих приложениях к Договору.

2. Предмет Договора

2.1 Исполнитель обязуется оказать, а Заказчик обязуется принять и оплатить услуги по технической поддержке и ремонту коммутационного оборудования EWSD фирмы SIEMENS (далее - Услуги), установленного на сети АО «МАКОМНЕТ» по адресу: г. Москва, Проспект Мира, д. 41 строение 2, ком. 501Б, на согласованных условиях, приведённых в настоящем Договоре и Приложении №1.

2.2. Перечень и описание видов Услуг по послегарантийному техническому обслуживанию и сроки их оказания (сроки исполнения отдельных обязательств в рамках послегарантийного технического обслуживания) определены в Приложении № 1 к настоящему Договору.

3. Права и обязанности Сторон

3.1 Исполнитель обязан:

3.1.1 Обеспечить своевременное и качественное оказание Услуг в соответствии с условиями Договора.

3.1.2 Устранять своими силами и за свой счёт недостатки, допущенные в ходе оказания Услуг.

3.1.3 Соблюдать правила внутреннего распорядка (режима) и правила техники безопасности, действующие на объекте Заказчика, при работе персонала Исполнителя на этом объекте, при условии предварительного ознакомления персонала Исполнителя с указанными правилами под личную роспись.

3.1.4 Возмещать Заказчику нанесённый реальный ущерб. В случае если в ходе оказания Услуг использовались запчасти, инструменты или приборы, принадлежащие Заказчику, и данным запчастям, инструментам или приборам нанесён какой-либо ущерб по вине Исполнителя возмещение ущерба производится путём передачи Заказчику аналогичных исправных запчастей, инструментов или приборов в указанный Заказчиком срок.

3.1.5 В случае изменения банковских реквизитов в течение 3 (трёх) рабочих дней письменно известить Заказчика.

3.1.6 Принять все необходимые меры по обеспечению конфиденциальности полученных от Заказчика данных, включая охрану документации и материалов, ограничению круга лиц, допущенных к информации, заключению соглашений о конфиденциальности с лицами, допущенными к конфиденциальной информации.

3.2 Исполнитель вправе:

3.2.1 Запрашивать у Заказчика информацию и документы, необходимые для оказания Услуг в объёме, согласованном Сторонами.

3.2.2 Исполнитель вправе привлекать для оказания Услуг третьих лиц, при этом Исполнитель несет персональную ответственность за действия третьих лиц в рамках оказания Услуг по настоящему Договору.

3.3 Заказчик обязан:

3.3.1 Обеспечить допуск персонала Исполнителя, участвующего в реализации Договора, на объект Заказчика с учётом действующего пропускного режима.

3.3.2 Передавать Исполнителю необходимую для оказания Услуг имеющуюся у Заказчика информацию в согласованном Сторонами объёме.

3.3.3 Ознакомить персонал Исполнителя, участвующего в реализации Договора, с правилами внутреннего распорядка (режима) и правилами техники безопасности, действующими на объекте Заказчика.

3.3.4 Оказывать Исполнителю разумное содействие в тех случаях, когда последнему требуются для выполнения своих договорных обязательств инструменты, устройства или запасные части Заказчика.

3.3.5 Принимать и оплачивать оказанные Услуги в соответствии с условиями настоящего Договора.

3.3.6 В случае изменения банковских реквизитов письменно известить Исполнителя.

3.4 Заказчик вправе:

3.4.1 Контролировать ход и качество оказываемых Исполнителем Услуг.

3.4.2 Запрашивать отчёты о фактически оказанных Услугах и сроках их исполнения, а также иную информацию, связанную с оказанием Услуг.

3.5 Стороны обязуются:

3.5.1. Сохранять конфиденциальность информации в соответствии с разделом № 9 настоящего Договора.

4. Порядок сдачи и приёмки оказанных Услуг

4.1 Ежемесячно не позднее 10 (десятого) числа месяца, следующего за месяцем оказания услуги, Исполнитель предоставляет Заказчику Акт сдачи-приёмки оказанных Услуг (Приложение № 3) за Отчётный период в 2-х экземплярах, подписанный и заверенный печатью со своей стороны, и счёт. Выставление счета-фактуры производится в соответствии с налоговым законодательством Российской Федерации.

4.2 При отсутствии у Заказчика претензий по качеству оказанных Услуг Заказчик возвращает Исполнителю один экземпляр Акта сдачи-приёмки оказанных Услуг, подписанный и заверенный печатью со своей стороны, в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения от Исполнителя указанных выше документов, а в случае ненадлежащего оказания Услуг - направляет в тот же срок мотивированный отказ от приёмки Услуг.

4.3 При отказе Заказчика от приёмки Услуг Сторонами составляется акт с перечнем необходимых доработок и с указанием контрольных сроков их выполнения. Такой акт должен быть составлен Сторонами в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения Исполнителем мотивированного отказа Заказчика.

4.4 В случае если причиной отказа от приёмки Услуг является несоблюдения Исполнителем времени восстановления работоспособности Оборудования, указанного в разделе 4 Приложения № 1 к настоящему Договору, Заказчик направит Исполнителю счёт на оплату неустойки в размере, определённом пунктом 8.2 настоящего Договора. Срок выставления счёта на оплату неустойки должен быть указан в мотивированном отказе от приёмки Услуг.

4.5 После выполнения необходимых доработок, указанных в акте, или оплаты неустойки Заказчик подписывает Акт сдачи-приёмки оказанных Услуг за отчётный период, заверяет его печатью и направляет один экземпляр Акта Исполнителю в срок, установленный пунктом 4.3 настоящего Договора.

4.6 После окончания исполнения настоящего договора Стороны подписывают итоговый Акт приемки товаров (выполненных работ, оказанных услуг) (Приложение №6 к настоящему Договору).

5. Цена Договора и порядок расчётов.

5.1 Годовая стоимость Услуг по Договору составляет _____ (_____) рублей _____ копеек, в том числе НДС _____ - _____ (_____) рублей _____ копеек.

5.2 Оплата Заказчиком стоимости Услуг производится по факту их оказания, ежемесячными платежами, размер каждого из которых составляет _____ (_____) рублей _____ копеек, в том числе НДС _____ - _____ (_____) рубль _____ копеек.

5.3 Оплата производится Заказчиком до последнего числа Расчётного периода при условии подписания Акта сдачи-приёмки оказанных Услуг, полученных Заказчиком, а также на основании оригиналов счёта и счёта-фактуры.

5.4 Платежи производятся на счёт Исполнителя, указанный в разделе 16 настоящего Договора, с обязательным указанием в платёжном поручении номера настоящего Договора.

5.5 Каждый из платежей Заказчика считается произведённым с момента списания денежных средств с расчетного счёта Заказчика.

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

6. Гарантии

6.1 Гарантийный срок в отношении отремонтированного и заменённого Оборудования начинается с даты подписания Заказчиком Акта передачи-приёмки исправного оборудования (Приложение 5.4 к настоящему Договору) и составляет 6 (шесть) месяцев.

6.2 Устранение недостатков в случае некачественного оказания Услуг производится за счёт Исполнителя.

6.3 В случае некачественно произведённых ремонта и/или замены неисправного Оборудования Исполнитель в рамках своих гарантийных обязательств берет на себя доработку (повторный ремонт) только того Оборудования, в котором после произведённых ремонта/замены повторно возникли неисправности в течение гарантийного срока, указанного в п. 6.1 настоящего Договора.

6.4 На передаваемые Исполнителем Заказчику в рамках настоящего Договора коррекции программного обеспечения распространяются лицензионные права, которые предоставлены производителем на программное обеспечение соответствующей системы или части системы в контракте на поставку. Коррекции программного обеспечения предоставляются по настоящему Договору только в рамках той версии программного обеспечения, которая поставлена по контракту на поставку и дополнительного лицензирования не требуют.

Заказчик должен иметь лицензионные права на всё программное и микропрограммное обеспечение, установленное на соответствующую систему или часть системы, обслуживаемых Исполнителем в рамках настоящего договора.

Исполнитель подтверждает соблюдение законодательства, регулирующего права на результаты интеллектуальной деятельности и средства индивидуализации об охране авторских и иных прав на объекты интеллектуальной собственности, действующих на территории Российской Федерации, при исполнении обязательств по настоящему Договору.

7. Форс-мажор

7.1 В случае возникновения форс-мажорных обстоятельств Стороны по настоящему Договору частично или полностью освобождаются от ответственности по выполнению договорных обязательств.

7.2 Под форс-мажором понимаются чрезвычайные обстоятельства, которые произошли после подписания Договора в результате непредвиденных и непредотвратимых Сторонами событий чрезвычайного характера, включая, но не ограничиваясь нижеперечисленными обстоятельствами: война, пожар, наводнение, природные катастрофы и т.п., которые непосредственно влияют на невозможность выполнения обязательств.

7.3 Если время действия форс-мажора не превышает 3 (трёх) месяцев, то Стороны должны придерживаться условий настоящего Договора, при этом сроки оказания Услуг продлеваются на срок действия форс-мажора. По истечении этого срока Стороны имеют право договориться о дальнейших действиях.

7.4 В случае наступления форс-мажора обе Стороны обязуются незамедлительно, самое позднее в течение 14 (четырнадцать) календарных дней, сообщить факсом или по электронной почте о начале и завершении чрезвычайных обстоятельств, а затем в течение следующих 10 (десяти) календарных дней подтвердить это сообщение по почте. Кроме того, подпадающая под действие форс-мажорных обстоятельств Сторона должна направить другой Стороне подтверждение соответствующего компетентного органа.

8. Ответственность Сторон

8.1 За неисполнение или ненадлежащее исполнение принятых по Договору обязательств Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

8.2 В случае несоблюдения Исполнителем времени восстановления работоспособности Оборудования, указанного в разделе 4 Приложения № 1 к настоящему Договору, Заказчик вправе требовать, а Исполнитель обязан уплатить неустойку за каждый случай задержки в следующих размерах:

- по запросам со степенью приоритета 1 - 3% (трёх процентов) от Месячной стоимости Услуг за каждый полный час задержки восстановления, но не более 10% (десяти процентов) от Месячной стоимости Услуг.

- по запросам со степенью приоритета 2 - 3% (трёх процентов) от Месячной стоимости Услуг за каждые полные 12 часов задержки восстановления, но не более 5% (пяти процентов) от Месячной стоимости Услуг.

8.3. В случае нарушения Заказчиком своих обязательств по уплате Исполнителю платежей, предусмотренных настоящим Договором, Исполнитель вправе потребовать выплаты неустойки за каждый случай задержки платежа в размере $1/365$ действующей ставки рефинансирования Центрального Банка Российской Федерации от просроченной суммы, подлежащей уплате, за каждый день просрочки, но не более 10 % (десяти процентов) от неоплаченной суммы. Ставка рефинансирования Центрального Банка Российской Федерации определяется на дату предъявления претензии.

8.4. Нарушение Исполнителем гарантий, указанных в п. 6.4. Договора, является существенным нарушением Договора. В случае нарушения Исполнителем гарантий, указанных в п. 6.4. Договора, Исполнитель возместит причиненные Заказчику убытки в полном размере.

8.5. Обязанность по уплате неустойки, предусмотренная пунктами 8.2, 8.3 и 8.4. настоящего Договора, возникает у Стороны, нарушившей обязательства по Договору, с момента официального предъявления претензий (письменного требования) другой Стороной. В случае отсутствия официальных претензий одной Стороны в адрес другой, неустойка не начисляется и не уплачивается.

8.6. Стороны уплачивают пени, оговорённые в пунктах 8.2, 8.3 и 8.4. Договора, в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения соответствующего требования в письменной форме. Уплата пени не освобождает Сторону, нарушившую Договор, от исполнения своих обязательств.

9. Конфиденциальность

9.1. Раскрывающая Сторона - Сторона, которая раскрывает конфиденциальную информацию другой Стороне.

Получающая Сторона - Сторона, которая получает конфиденциальную информацию от другой Стороны

9.2. Настоящим Стороны договорились, что конфиденциальной информацией являются условия настоящего Договора и любая информация, которой Стороны обменивались в процессе заключения, исполнения и прекращения Договора. В течение срока действия настоящего Договора и в течение 3 (трех) лет после его прекращения (если больший срок не предусмотрен законодательством Российской Федерации) Получающая Сторона обязуется не раскрывать без предварительного обязательно письменного согласия Раскрывающей Стороны любую конфиденциальную информацию, полученную от Раскрывающей Стороны.

9.3. Когда любая конфиденциальная информация раскрывается третьему лицу с таким согласием, Получающая Сторона, раскрывающая такую конфиденциальную информацию третьему лицу, должна гарантировать, что третье лицо взяло на себя обязательства по сохранению конфиденциальности такой информации на условиях, аналогичных изложенным в настоящем разделе Договора. Получающая Сторона, которая получила любую конфиденциальную информацию, в том числе в устной форме при условии, что письменное сообщение относительно конфиденциальности такой информации было получено от Раскрывающей Стороны, не должна раскрывать ее, и обязуется обрабатывать такую информацию с той степенью заботливости и осмотрительности, которая применяется относительно ее информации того же уровня важности.

9.4. Информация, полученная Получающей Стороной, не рассматривается как конфиденциальная и, соответственно, у Получающей Стороны не возникает обязательств по сохранению конфиденциальности в отношении такой информации, если она удовлетворяет одной из следующих характеристик:

9.4.1. информация во время ее раскрытия является публично известной;

9.4.2. информация представлена Получающей Стороне с письменным указанием на то, что она не является конфиденциальной;

9.4.3. информация получена от любого третьего лица на законных основаниях; информация не может являться конфиденциальной в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9.7. Получающая Сторона имеет право раскрывать конфиденциальную информацию без согласия Раскрывающей Стороны:

9.8. Профессиональным советникам (юристам, аудиторам) при условии, что такие лица взяли на себя обязательства по сохранению конфиденциальности указанной информации на условиях, аналогичных изложенным в настоящем разделе Договора, либо обязаны сохранять такую информацию в тайне в соответствии с законодательством Российской Федерации;

Информация должна быть раскрыта в соответствии с законом, иным нормативно - правовым актом, судебным актом .

9.9. В случае нарушения условий конфиденциальности одной из Сторон такая Сторона должна возместить второй Стороне реальный ущерб на основании вступившего в силу решения арбитражного суда.

10. Порядок расторжения договора.

10.1. Настоящий Договор может быть расторгнут по соглашению Сторон.

10.2. Стороны вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения настоящего Договора в соответствии с нормами действующего законодательства, уведомив другую Сторону об этом за 90 дней до даты расторжения.

11. Применимое право и разрешение споров.

11.1. Отношения, возникающие на основании настоящего Договора, регулируются законодательством Российской Федерации.

11.2. Если в связи с настоящим Договором возникнут споры или разногласия, то Стороны будут стремиться уладить их, прежде всего, путём переговоров. Любой спор или разногласие, возникающие в результате или в связи с настоящим Договором, которые не могут быть разрешены Сторонами путём переговоров, могут быть переданы заинтересованной Стороной на рассмотрение Арбитражным судом г. Москвы.

12. АНТИКОРРУПЦИОННАЯ ОГОВОРКА АО «МАКОМНЕТ»

12.1. Исполнителю известно о том, что Заказчик ведет антикоррупционную политику и развивает не допускающую коррупционных проявлений культуру.

12.2. 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.

12.3. В случае возникновения подозрений, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений Кодекса, в адрес 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, его аффилированными лицами, работниками или агентами.

После письменного уведомления 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.

12.4. В случае нарушения Контрагентом обязательств воздерживаться от запрещенных Кодексом действий и/или неполучения в установленный статьей 1 настоящего Договора срок подтверждения, что нарушения не произошло или не произойдет, имеет право расторгнуть Договор в одностороннем порядке полностью или в части, направив письменное уведомление о расторжении.

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

12.5. 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, которая относится к настоящему Договору.

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

13. Общие положения.

13.1. С момента подписания Договора все предшествующие ему устные или письменные договоренности между Сторонами, касающиеся условий настоящего Договора, теряют силу.

13.2. Недействительность какой-либо части Договора не влечёт за собой недействительности Договора в целом.

13.3. Все уведомления и сообщения, предусмотренные настоящим Договором, должны направляться заказной почтой с уведомлением о вручении, ценным письмом с уведомлением о вручении, курьером, либо посредством факсимильной связи с подтверждением приёма по адресам (фактическим) и номерам факсимильных линий, указанным в разделе 15 настоящего Договора, с обязательным направлением оригинала по почте.

13.4. Любые изменения и дополнения к настоящему Договору действительны лишь в том случае, если они совершены в письменной форме, оформлены дополнительными соглашениями и подписаны уполномоченными на то представителями обеих Сторон.

13.5. Не реже одного раза в год, а также по мере необходимости Стороны осуществляют сверку расчётов за оказанные Услуги с оформлением двустороннего Акта сверки расчётов. Акт сверки расчётов составляется заинтересованной Стороной в двух экземплярах и подписывается уполномоченными Представителями Сторон. Сторона-Инициатор направляет в адрес Стороны-Получателя оригиналы Акта сверки расчётов почтовой связью с уведомлением. В течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения Акта сверки расчётов Сторона-Получатель должна подписать, заверить печатью и направить один экземпляр Акта сверки расчётов в адрес Стороны-Инициатора или предоставить письменные мотивированные возражения по поводу достоверности содержащейся в нём информации.

В случае если в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения Акта сверки Сторона-Получатель не направляет в адрес Стороны-Инициатора подписанный Акт сверки расчётов или письменные мотивированные возражения по поводу достоверности содержащейся в нём информации, Акт сверки расчётов считается признанным Стороной-Получателем без расхождений в редакции Стороны-Инициатора.

13.6. В течение 5 (пяти) рабочих дней с даты подписания настоящего Договора Исполнитель направит Заказчику:

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

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

Исполнитель обязан направлять Заказчику письменную информацию (с приложением подтверждающих документов) обо всех изменениях в перечне лиц, имеющих право подписи счетов-фактур.

13.7. Настоящий Договор составлен на русском языке в двух экземплярах. Оба экземпляра подписаны Сторонами, идентичны и имеют одинаковую юридическую силу. Каждая Сторона получает по одному оригинальному экземпляру Договора.

14. Вступление Договора в силу и срок действия Договора

14.1. Настоящий договор вступает в силу с даты его подписания и распространяет свое действие на отношения сторон, возникшие с « 01 » марта 2018 года и действует по « 28 » февраля 2019 года.

15. Приложения к Договору

Приложение № 1 Перечень и описание видов Услуг по послегарантийному техническому обслуживанию и сроки их оказания.

Приложение № 2 Перечень оборудования и программного обеспечения, обслуживаемых в рамках настоящего договора.

Приложение № 3 Форма Акта сдачи-приёмки оказанных услуг.

Приложение № 4 Адреса и контактная информация Сторон.

Приложение № 5 Перечень используемых форм документов:

Приложение № 5.1 Бланк запроса в техническую поддержку.

Приложение № 5.2 Акт передачи-приёмки неисправного Оборудования

Приложение № 5.3 Акт передачи-приёмки отремонтированного Оборудования Заказчику

Приложение № 6 ИТОГОВЫЙ АКТ приемки товаров (выполненных работ, оказанных услуг)

Приложения к Договору являются его неотъемлемой частью.

16. Адреса и банковские реквизиты Сторон

Заказчик: АО "МАКОМНЕТ"	Исполнитель:
Адрес места нахождения : 129110, г. Москва, Капельский пер., д.8, стр.1 Телефон: (495) 796-94-00 Факс: (495) 796-94-01	Адрес места нахождения:
Почтовый адрес и индекс (адрес для направления корреспонденции): 129110, г. Москва, Капельский пер., д.8, стр.1 Телефон: (495) 796-94-00 Факс: (495) 796-94-01	Почтовый адрес и индекс (адрес для направления корреспонденции):
Платёжные реквизиты: Банк МОСКОВСКИЙ ФИЛИАЛ АБ "РОССИЯ" р/сч 40702810600100000566 к/сч 30101810500000000112 БИК 044525112 ИНН 7702029405 КПП 770201001 ОКПО 11470571 ОКВЭД 61.10	Платежные реквизиты:

Заказчик

АО «МАКОМНЕТ»

Заместитель Генерального директора-
Технический директор

_____ А.В. Бизин

М.П.

« ____ » _____ 2018

Исполнитель

« _____ »

М.П.

« ____ » _____ 2018

Приложение № 1
к Договору на оказание услуг по послегарантийному техническому
обслуживанию оборудования АО "МАКОМНЕТ" АТС EWSD
производства компании SIEMENS на 2018 год
№ _____ от «__» _____ 2018 г

Условия оказания услуг по послегарантийному сервисному обслуживанию оборудования станций коммутации EWSD производства компании SIEMENS

Перечень и описание видов Услуг по послегарантийному техническому обслуживанию и сроки их предоставления

1. Перечень видов Услуг

№ п.п.	Услуги	
1	Техническая поддержка в Аварийных ситуациях (Аварийная поддержка)	Услуга оказывается в течение срока действия договора
2	Поддержка по запросу	Без ограничения количества запросов
3	Профилактическое обновление программного обеспечения	Услуга предоставляется для актуальных версий ПО* и не предоставляется для версий ПО с завершённым жизненным циклом.
4	Поддержка на площадке: - установка коррекций ПО на площадке Заказчика; - решение сложных (нестандартных) неисправностей, которые требуют присутствия специалиста Исполнителя - поддержка особых событий (при проведении важных мероприятий)	Услуга «Поддержка на площадке» предполагает не более 2 (двух) выездов Исполнителя в течение срока оказания услуг. Все расходы, связанные с предоставлением данной Услуги (стоимость работ, транспортные расходы, проживание) несет Исполнитель.
5	Проведение профилактического аудита сети	1 раз в год удалённый аудит программного обеспечения в случае возникновения необходимости, по согласованию Сторон.
6	Ремонт и/или Замена аппаратного неисправного обеспечения	Не более 13** модулей в течение срока оказания услуг, включая ремонт модулей, для которых прекращен ремонт официальным производителем, а также ремонт оборудования конвертера приказов СОРМ 70/268 производства НТЦ Протей

Примечания: *Актуальная версия ПО» - действующая, текущая версия программного обеспечения на оборудовании, поддерживаемом производителем, для которого выпускаются коррекции и обновления.

Версия ПО с завершённым жизненным циклом - версия ПО, которая не поддерживается производителем в полном объёме, т.е. не предоставляются обновления и коррекции.

****Если Заказчик передаёт меньшее количество модулей до окончания действия Договора, то разница не компенсируется.**

2. Описание услуг

2.1. Техническая поддержка в Аварийных ситуациях (Аварийная поддержка)

Услуги Аварийной технической поддержки (немедленная техническая помощь при эксплуатации и/или обслуживании Оборудования) относятся к неисправностям Приоритета 1 и оказываются в ситуации экстренного запроса Заказчика по телефону, факсу или электронной почте об оказании технической поддержки и помощи.

К услуге Аварийной технической поддержки относятся случаи, когда Оборудование находится в нерабочем состоянии и Заказчик не может эксплуатировать Оборудование, что в свою очередь негативно сказывается на предоставлении услуг оператора. К экстренным проблемам также относятся нарушения в работе системы сбора статистики (биллинга), систем управления и мониторинга, не позволяющие осуществлять контроль и управление оборудованием посредством их использования, сбора статистики, проблемы в безопасности оборудования.

Такое состояние может характеризоваться полной потерей основных функций и/или баз данных. К экстренным проблемам также можно отнести прерывания полные или частичные коммерческого трафика, которые не могут быть восстановлены специалистами службы эксплуатации Заказчика по методикам, приведённым в эксплуатационной документации, на основе диагностик, выдаваемых Оборудованием, или из-за отсутствия временных решений.

Получив подтверждение о возникновении такой ситуации, Исполнитель выделяет специалистов для оказания экстренной технической поддержки по телефону «Горячей линии», в дистанционном режиме, на объекте Заказчика или предпринимает прочие меры для восстановления системы. Время предоставления услуг определяется в пункте 4 настоящего Приложения.

В добавление, все вопросы, связанные с безопасностью людей при эксплуатации Оборудования рассматриваются как Аварийные (экстренные).

При аварийной ситуации технический специалист Исполнителя по телефону обеспечивает немедленную помощь в случае возникновения неисправностей (ошибок), повлекших за собой остановку работы Оборудования. Технический специалист Исполнителя своими рекомендациями по телефону помогает Заказчику устранить неисправность и восстановить нормальную работу Оборудования.

При предоставлении обходного или временного решения Исполнитель не может понизить приоритет события ниже Приоритета 2. Понижение приоритета происходит исключительно после согласования с заказчиком.

2.2. Поддержка по запросу

Услуга технической поддержки по запросу предусматривает обработку запросов заказчика о неисправностях, относящихся к Приоритетам 2 и 3.

Запросы о неисправностях, относящиеся к Приоритету 2 оказываются Исполнителем, когда Оборудование частично находится в неработоспособном состоянии, но сохраняется возможность коммерческого использования её Заказчиком. Ограничения, вызванные неработоспособностью части Оборудования сказываются на его эксплуатации, но менее значительно, чем в случае экстренных проблем с Приоритетом 1.

Например, проблемы, приводящие к снижению качественных показателей предоставляемых услуг, а также надёжности и устойчивости функционирования Оборудования. Приоритет 2 может быть присвоен проблемам, для которых существует временное обходное решение позволяющее скомпенсировать негативный эффект при предоставлении сервиса конечным потребителям.

К проблемам с Приоритетом 2 также можно отнести проблемы, которые могут ограниченно повлиять на предоставление сервиса конечным потребителям.

К Приоритету 2 можно отнести проблемы аппаратного или программного обеспечения, вызывающие ограничения при эксплуатации и обслуживании, однако не затрагивающие основные функции системы. Приоритет 2 также может быть присвоен проблеме Приоритета 1, для которой предоставлено временное либо обходное решение.

Запросы о неисправностях, относящиеся к Приоритету 3 оказываются в случае некритических проблем аппаратного или программного обеспечения, которые хотя и причиняют неудобства, однако не затрагивают функциональные характеристики Оборудования, оно может эксплуатироваться Заказчиком с ограниченными функциями. При этом неработоспособность отдельных функций не влияет на качественные показатели предоставляемых услуг, функции управления и мониторинга, а также трафик, организованный с использованием системы. Данное состояние Оборудования не влияет на предоставление коммерческих услуг конечным потребителям. Приоритет 3 также может быть присвоен проблеме Приоритета 2, для которой предоставлено временное либо обходное решение.

Ответы на технические вопросы (информационные, по работе оборудования, по документации) предоставляются Исполнителем только для станций 1 категории обслуживания, в приемлемые сроки, без привязки к срокам Приоритетов 1,2,3. Исполнитель обеспечивает Заказчику:

- квалифицированную помощь по устранению неисправностей на Оборудовании сразу после установления контакта с техническими специалистами Исполнителя;
- ответы на технические вопросы, касающиеся Оборудования;
- помощь и консультации со стороны специалистов Исполнителя в отношении установленного Оборудования.

На любую заявленную неисправность или вопрос относительно установленного Оборудования будут выданы решения и отчёт по запросу Заказчика.

По получении от Заказчика технического вопроса или заявления о неисправности Оборудования, Исполнитель начинает стандартную процедуру решения проблемы. Сроки предоставления ответов Заказчику определены в пункте 3.

Описание стандартной процедуры устранения неисправности:

Стандартная процедура устранения неисправности начинается с момента приема запроса Заказчика Исполнителем. Заявленная по телефону или по электронной почте проблема или вопрос заносится в базу данных Исполнителя.

Исполнитель присваивает каждой заявке по проблеме индивидуальный номер (идентификатор) и сообщает его Заказчику.

При наличии у Заказчика информационных систем ведения заявок Исполнитель сделает все возможное, чтобы адаптировать собственные механизмы ведения заявок с информационными системами Заказчика для возможности приема и сопровождения заявок.

Переписка между Исполнителем и Заказчиком в рамках решения проблемы должна дублироваться по электронной почте в систему ведения заявок Заказчика.

Исполнитель обязуется предоставить доступ через публичную сеть к интерфейсу своей системы ведения заявок. Интерфейс должен содержать инструменты поиска по номеру заявки, исполнителю и др. ключевым параметрам.

Заказчик предоставляет необходимую техническую информацию, связанную с возникшей проблемой по запросу Исполнителя. Состав информации определяется по запросу Исполнителя, исходя из её необходимости для решения проблемы.

Исполнитель - руководит действиями Заказчика, находящегося на объекте, для восстановления работоспособности Оборудования.

Действия Исполнителя могут включать, но не ограничиваются, помощью специалистам службы эксплуатации Заказчика в проведении требуемых действий для устранения сбоя и восстановления системы, предоставлением временных и/или обходных решений проблемы, позволяющих восстановить работоспособность Оборудования в заранее оговорённое Время Восстановления.

При необходимости производится воспроизведение проблемы и анализ характера отказа аппаратных средств на стендах или в лабораториях Исполнителя. На запросы небольшой сложности выдаётся немедленный ответ. При этом Заказчик должен подтвердить получение полного ответа на его запрос.

Исполнителем могут быть запрошены у Заказчика дополнительные сведения (симптомы). Заказчик при возможности ее получения предоставляет по запросу Исполнителя дополнительную информацию в возможно короткий срок. Исполнитель анализирует проблему и предоставляет окончательный ответ.

Если это технически возможно, Исполнитель предлагает промежуточное решение на период до полного устранения неисправности. Исполнитель оказывает Заказчику помощь при внедрении промежуточного решения.

Заказчик под наблюдением Исполнителя вводит предоставленные ему Модификации Аппаратного/Программного обеспечения и сообщает Исполнителю о результатах устранения неисправности.

Окончательное решение или ответ на вопрос Заказчик получает после завершения анализа ошибок вместе с информацией о запланированных корректирующих мерах с указанием сроков проведения корректировки.

2.3. Профилактическое обновление программного обеспечения (ПО)

Профилактическое обновление программного обеспечения (ПО) заключается в непрерывном контроле Исполнителя за своевременной разработкой и качеством передаваемых Заказчику программных коррекций, которые обеспечивают устранение проблем данной версии ПО либо предупреждают возникновение новых неисправностей.

Исполнитель, получив пакет коррекций ПО («патч»), в котором обеспечивается устранение проблем, присущих версиям ПО, установленным на Оборудовании Заказчика, сообщает об этом Заказчику и предоставляет «патч» Заказчику.

Исполнитель гарантирует полную работоспособность ПО с установленными коррекциями на задействованном аппаратном обеспечении системы управления и/или сетевого элемента.

Необходимость установки программных коррекций определяет специалист службы технической поддержки Исполнителя.

Обновление ПО должно осуществляться с соблюдением законодательства Российской Федерации, в том числе законодательства об интеллектуальной собственности.

2.4. Услуги по Поддержке на площадке

1. Услуга «Поддержка на площадке» оказывается по запросу Заказчика.

Стороны предварительно согласуют дату выезда и срок пребывания специалиста.

При согласовании выездов на площадку Заказчика Стороны должны руководствоваться следующими положениями:

2. Критерии для определения необходимости выезда Поставщика услуг (Исполнителя) на площадку Заказчика:

- проблемы приоритета 1 при невозможности Исполнителем в установленные сроки по договору восстановить работоспособность Оборудования путём руководства действиями Заказчика по телефону; отсутствие удалённого доступа к оборудованию, либо недостаточность данного средства;
- проблемы приоритета 2, для которых высок риск перехода в проблему приоритета 1 при невозможности Исполнителем в установленные сроки по договору восстановить работоспособность Оборудования путём руководства действиями Заказчика по телефону; отсутствие удалённого доступа к оборудованию, либо недостаточность данного средства;
- такие проблемы приоритета 2, для которых Исполнитель считает обязательным для их восстановления (решения) выезд на площадку Заказчика.
- такие проблемы приоритета 2, для решения которых Исполнитель предоставил процедуру с нестандартными методами, которые не входят в регламенты технического обслуживания

оборудования, не отражены в технической документации на оборудование и не преподаются на курсах обучения.

3. Выезд Исполнителя на площадку Заказчика не предусмотрен по условиям договора для запросов связанных со следующими фактами:
 - внедрение нового функционала на Оборудовании Заказчика;
 - невозможность выполнения Заказчиком рекомендаций Исполнителя в связи с низкой квалификацией персонала Заказчика.
4. Заказчик обязан предоставить специалистам Исполнителя возможность бесплатного использования городской, междугородной и международной телефонной и факсимильной связью с рабочими телефонами Исполнителя предоставить доступ к сети Интернет. Заказчик должен обеспечить все необходимые разрешения для беспрепятственного прохода специалистов Исполнителя к месту размещения Оборудования и проведения работ.

2.5. Проведение профилактического аудита сети

- 1 Проведение профилактического аудита сети в рамках настоящего Договора означает удалённое проведение аудита программного обеспечения (либо на месте, но в рамках включённых в Договор выездов специалиста Исполнителя) с целью выявления актуальности версий ПО, оказание помощи в диагностировании возникающих проблем на сети и выдача рекомендаций по их устранению.
- 2 Проблемы, обнаруженные в ходе обследования, согласно их серьёзности, относят к соответствующему виду услуг «Обычная техническая поддержка» или «Техническая поддержка «по запросу»» для дальнейшего разрешения.
- 3 По итогам обследования Заказчику даются предложения по улучшению качества работы оборудования.
- 4 Профилактический аудит программного обеспечения на сети проводится 1 раз в год в случае возникновения необходимости, по согласованию Сторон.

2.6. Ремонт и замена аппаратного обеспечения

1. В рамках данной услуги Исполнитель не позднее, чем за 6 месяцев информирует Заказчика об объявлении официальным производителем статуса о прекращении ремонта по устаревшим типам модулей. Одновременно Исполнитель проинформирует Заказчика о возможности закупки идентичных модулей нового поколения.
2. В случае подачи Заказчиком Запроса на устранение неисправности в соответствии с Порядком предоставления услуг (п.3 настоящего Приложения) Исполнитель проводит удалённую диагностику (при необходимости с выездом Исполнителя на объект Заказчика) по результатам которой принимает решение о необходимости ремонта (замены) оборудования для устранения неисправности.
3. Заказчик, получив от Исполнителя уведомление о возможности ремонта (замены) оборудования, упаковывает его и передаёт представителю Исполнителя (курьерской службы) для отправки в ремонт.
4. Упаковка неисправных модулей должна исключать повреждение модулей при транспортировке (перед упаковкой каждое устройство должно быть закрыто антистатическим листом и защищено упругим материалом; бумага или иной материал, вызывающий повреждение электростатическим разрядом, не должны входить в прямой контакт с модулями; индивидуальным образом упакованные модули должны быть помещены в общую прочную коробку).
5. В случае повреждения модуля по причине ненадлежащей упаковки, модуль признается неремонтопригодным и возвращается Заказчику.
6. Доставка вышедшего из строя оборудования осуществляется Исполнителем: курьерской службой или заказной бандеролью, или доставкой через представителя Заказчика. Транспортные расходы несет Исполнитель.

7. Заказчик передаёт Исполнителю вышедшее из строя оборудование с письменным описанием неисправности. Передача вышедшего из строя оборудования представителю Исполнителя оформляется Актом передачи-приёмки неисправного модуля (Приложение 5.2).
8. В случае передачи вышедшего из строя оборудования Исполнителю представителем Заказчика, Акт передачи-приёмки неисправного модуля оформляется при передаче оборудования представителю Исполнителя.
9. В случае отправки оборудования курьерской службой или заказной бандеролью, Заказчик подписывает два экземпляра Акта передачи-приёмки неисправного модуля и передаёт их вместе с вышедшим из строя оборудованием представителю курьерской службы или вкладывает в заказную бандероль. Исполнитель в течение 1 (одного) Рабочего Дня с момента получения оборудования подписывает два экземпляра указанного Акта со своей стороны и отправляет Заказчику его сканированную копию и один экземпляр оригинала.
10. После завершения ремонта (замены) оборудования Исполнитель производит за свой счёт доставку исправного оборудования на объект Заказчика. Передача оборудования от Исполнителя Заказчику производится по Акту передачи-приёмки исправного модуля Заказчику. Один экземпляр указанного Акта остаётся у Заказчика, а второй передаётся (направляется) Исполнителю.
11. Стоимость доставки оборудования в ремонт и из ремонта и всех сопроводительных документов включена в Стоимость Услуг по настоящему Договору.
12. Срок ремонта оборудования составляет не более 90 календарных дней:
 - начало ремонта - дата подписания Исполнителем Акта передачи-приёмки неисправных модулей;
 - окончание ремонта - дата подписания Заказчиком Акта передачи-приёмки исправных модулей.
13. В случае выхода из строя оборудования Заказчика, работоспособность которого определяет аварийную ситуацию с приоритетом устранения №1, согласно п.5 настоящего Приложения, то Исполнитель обязан на время выполнения ремонтных работ предоставить Заказчику оборудование по своим функциональным характеристикам не хуже, чем вышедшее из строя или предоставить техническое решение для предотвращения аварийной ситуации.

3. Порядок и условия предоставления услуг

1. Предоставление Услуг Заказчику осуществляется по Запросу Заказчика.
2. Для оказания услуг Исполнитель предоставляет Заказчику контакт «Горячей линии»:
 - Телефон «Горячей линии»
 - Телефон выделенных специалистов Исполнителя:
 - Адрес электронной почты
 - Доступ к e-helpdesk на сайте Исполнителя
 - Горячая линия предоставляется в круглосуточном режиме (7 дней в неделю- 24 часа в день)
 Услуги предоставляются на русском языке. Если контактные данные меняются, Исполнитель как минимум за три дня оповещает об этом Заказчика в письменной форме.
3. Запрос должен содержать следующие сведения:
 - наименование Заказчика;
 - номер Договора (Заказа) о предоставлении сервисного обслуживания;
 - координаты представителя Заказчика;
 - тип, серийный номер Оборудования, наименование и номер версии ПО;
 - описание неисправности;
 - определение Приоритета Проблемы в соответствии со статьей 5 настоящего Приложения.
4. Окончательное определение Приоритета Проблемы устанавливается по согласованию с техническим специалистом Исполнителя.
5. При соответствующем оформлении Запроса Исполнитель регистрирует Запрос и сообщает Заказчику номер Запроса по электронной почте или по телефону.

6. После регистрации Запроса от Заказчика Запрос считается принятым, Исполнитель приступает к его выполнению в соответствии с приобретёнными видами услуг Заказчиком.
7. Заказчик отвечает за предоставление запасных частей и комплектующих к Оборудованию, тем самым обеспечивая выполнение Исполнителем своих обязательств по настоящему Договору.
8. Заказчик обязан обеспечить на месте оказания услуг (на площадке Заказчика) наличие квалифицированного персонала.
9. При решении аварийных запросов и запросов о неисправности Заказчик обязан предоставить удалённый доступ.
10. Согласованные в Договоре сроки предоставления услуг рассчитываются как эффективное время и исключают любые задержки, находящиеся вне контроля Исполнителя.
11. Возможность предоставления промежуточного ответа и решения по запросу Заказчика зависит от своевременности предоставления Заказчиком ответов на дополнительные технические запросы Исполнителя, которые отсылаются Заказчику Исполнителем для того, чтобы помочь в решении возникшей проблемы. При определении фактического срока предоставления временного решения и времени предоставления постоянного окончательного решения по запросу, период времени с момента получения Заказчиком дополнительного запроса от Исполнителя до момента предоставления ответа на запрос Исполнителя вычитается из общего времени, потраченного на предоставление Исполнителем временного или постоянного решения.
12. В случае если в течение 10 рабочих дней от Заказчика не поступает ответ на дополнительный запрос Исполнителя или информация о предполагаемом сроке предоставления Заказчиком ответа, Исполнитель имеет право снизить приоритет открытой проблемы. В случае снижения Исполнителем приоритета открытой проблемы, уведомление об этом должно быть направлено Заказчику по электронной почте за два рабочих дня до такого снижения.
13. Запрос Заказчика закрывается в случае если:
 - Заказчик принимает предложенное решение;
 - Оборудование работает календарную неделю по нормативно-техническим требованиям, заявленным Производителем в документации на Продукт;
 - При поддержке в Аварийных ситуациях в случае сохранения работоспособности Оборудования на до аварийном уровне в течение 24 часов (период стабильности) после Восстановления сервиса Оборудования, Заказчик должен принять предоставленное решение в качестве основания для закрытия запроса Приоритета 1 и рассматривать проблему с этого момента только как проблему Приоритета 2.
14. Исполнитель имеет право закрыть запрос с уведомлением Заказчика по электронной почте, если:
 - Заказчик не направил Исполнителю обоснованный отказ в принятии предложенного решения в течение двух недель с момента его получения Заказчиком, в случае если предложенное решение предусматривает загрузку коррекций программного обеспечения или перерыв связи для абонентов Заказчика.
15. Если рекомендованные коррекции программного обеспечения не будут установлены Заказчиком на работающие системы, Исполнитель не может гарантировать соблюдение оговорённых выше сроков по восстановлению системы при аварийной ситуации и предоставлению ответов в рамках услуги обработки сообщений об отказах.
16. Ввиду сложности системы приведённые сроки относятся к запросам средней степени сложности и действительны не менее чем для 90% всех запросов. Если по причине повышенной сложности ответ на запрос не удаётся предоставить в течение отведённого времени, Исполнитель предоставит ответ в возможно более короткий срок.
17. Поскольку Заказчик вправе задать любой вопрос по системам, включённым в договор, для окончательного ответа на вопрос в отдельных случаях могут понадобиться обширные исследования. В таких случаях служба поддержки по запросу и Заказчик могут согласовать индивидуальный график ответа, который будет соответствовать особой сложности запроса.

4. Сроки предоставления услуг

Тип услуги	Приоритет	Действия Исполнителя	Сроки предоставления услуги
Техподдержка в аварийных ситуациях (аварийная поддержка) (7 дней в неделю и 24 часа в сутки)	Приоритет 1 (Critical/ Критический)	Время реагирования	15 минут (**)
		Время восстановления	8 часов
		Время решения	3 недели
Поддержка по запросу (рабочие часы/дни)	Приоритет 2 (Major/ Срочный)	Время реагирования	8 часов
		Время восстановления	1 неделя
		Время решения	1 месяц
	Приоритет 3 (Medium/ Средний)	Время реагирования	2 дня
		Время восстановления	2 недели
		Время решения	6 месяцев
Профилактическое обновление программного обеспечения*)			по согласованию
Предоставление доступа к информационному порталу Технической поддержки			круглосуточно
Выезд на площадку Заказчика для решения сообщений о неисправности			
Проведение профилактического аудита системы		Проводится обязательно	1 раз в год, по согласованию
Услуги по Ремонту и/или Замене неисправного аппаратного обеспечения			Ремонт и замена аппаратного обеспечения – не более 90 календарных дней. Гарантийный срок в отношении отремонтированного и заменённого оборудования составляет 6 месяцев

*) - для версий ПО с завершённым жизненным циклом новые коррективы ПО не предоставляются. В случае ошибки, требующей написания коррективы ПО, запрос закрывается с рекомендацией замены Версии ПО.

***) – в аварийных ситуациях, когда персонал Заказчика оповещает специалистов Исполнителя по телефонам “Горячей линии”, указанных в Приложении 4 настоящего Договора.

5. Описание приоритетов и действий Исполнителя

Время Реагирования

Время Реагирования определяется как временной интервал с момента регистрации обращением Заказчика в ЦТП Исполнителя до момента, когда специалист Исполнителя осуществит первичный контакт с Заказчиком по данному запросу.

Время Восстановления

Время Восстановления определяется как временной интервал, необходимый специалистам Исполнителя для решения проблемы. При этом допускается временное обходное решение, позволяющее скомпенсировать негативный эффект при предоставлении сервиса конечным потребителям, устранить проблемы безопасности Оборудованию Заказчика и сетям его клиентов, восстановить сбор статистики, контроль и управление оборудованием.

Отсчёт времени начинается с момента, когда инженер технической поддержки связывается с Заказчиком в течение определённого для данного запроса Времени Реагирования для решения проблемы. Отсчёт времени останавливается в момент, когда временное решение предоставлено

Услуга Технической Поддержки позволяет восстанавливать поддерживаемое Оборудование в течение заявленных временных интервалов для не менее чем 90% случаев.

Время Решения проблемы

Время Решения определяется как временной интервал, необходимый специалистам Исполнителя для предоставления окончательного, приемлемого для Заказчика решения проблемы. Отсчёт времени начинается с момента, когда инженер ЦТП связывается с Заказчиком в течение определённого Времени Реагирования. Отсчёт времени останавливается в момент, когда окончательное решение предоставлено Заказчику.

Услуга Технической Поддержки позволяет предоставлять окончательное решение в течение заявленных временных интервалов для не менее чем 90% случаев.

Приоритет 1

Под аварийной ситуацией понимается неотложная и серьёзная проблема, которая вызывает значительные ограничения в эксплуатации и обслуживании, требующие скорейшего устранения.

Оборудование Заказчика, на которое распространяется действие Договора, полностью не работоспособно, что оказывает критическое воздействие на бизнес Заказчика. Работоспособность не может быть восстановлена силами Заказчика даже в ограниченных размерах. Исполнитель и Заказчик готовы использовать значительные ресурсы круглосуточно для того, чтобы ликвидировать проблему. Некоторые примеры неисправностей Приоритета 1 (Аварийная ситуация):

- 1 Отказы сетевых элементов, их блоков (модулей), влияющие на предоставление сервиса конечным пользователям, в случае если уровень сервиса конечных пользователей нельзя восстановить стандартными процедурами техобслуживания, предусмотренными для данного оборудования;
- 2 Отказы системы, ведущие к существенной потере способности системы работать с трафиком;
- 3 Потеря функций системы, влияющих на предоставление сервиса конечным пользователям, в случае если функции нельзя восстановить заменой запасных частей;
- 4 Полная потеря функции вывода аварийных сообщений Системы;
- 5 Отказ системы управления или полная потеря управления сетью, притом, что обслуживание сети становится полностью невозможным, а так же выход из строя и потеря функций системы СОРМ;
- 6 Проблемы, связанные с безопасностью людей, обслуживающих Систему;
- 7 Многочисленный не одновременный выход из строя однотипных плат на оборудовании или нарушение их основных функций.

Приоритет 2

Оборудование Заказчика, на которое распространяется действие Договора, в значительной степени не работоспособно, что оказывает серьёзное воздействие на бизнес Заказчика. Нормальная работоспособность не может быть восстановлена силами Заказчика. Исполнитель и Заказчик готовы использовать значительные ресурсы в течение полного рабочего дня.

Некоторые примеры неисправностей Приоритета 2:

- 1 Потеря некоторых функций, например:
 - невозможность активировать новый сервис для конечных пользователей,
 - невозможность произвести восстановление с системных баз данных,
 - потеря управления сетью и/или контроля функционирования системы управления по отношению к сетевым элементам (без потери трафика),
 - выход из строя схем защиты трафика (без потери трафика).
- 2 Потеря возможности проведения диагностики.
- 3 Отказ основной или резервной рабочей станции системы управления.
- 4 Потери трафика возникающие во время реконфигурации сервиса на сети заказчиком.
- 5 Эпизодически возникающие проблемы с базами данных не позволяющие предоставлять сервис конечным потребителям, при отсутствии каких-либо обходных путей или временных решений.

Приоритет 3

Работоспособность Оборудования Заказчика, на которое распространяется действие Договора, значительно уменьшилась, но большинство функций сохранено.

Некоторые примеры неисправностей Приоритета 3:

- 1 Потеря возможности генерирования системных рапортов,
- 2 Проблемы, влияющие на администрирование Системы, стандартное обслуживание и диагностику, но не влияющие существенно на предоставление сервиса конечным потребителям.
- 3 Проблемы при выполнении документированных процедур
- 4 Ошибки в документации, приводящие к проблемам в эксплуатации.
- 5 Невозможность производить некоторые операции по эксплуатации Системы Управления при отсутствии обходных или временных путей решения проблемы.
- 6 Отказ платы, блока питания, предохранителей, который не может быть устранён простой заменой данного элемента.
- 7 Потеря способности Системы выводить аварийное сообщение, заданное пользователем.
- 8 Эпизодические нерегулярные сбои в Системе, не приводящие к прерыванию трафика.
- 9 Вопросы, связанные с неправильными измерительными данными, полученными с использованием внутренних функций оборудования диагностики.
- 10 Проблемы управления для отдельных плат узла (без прерывания трафика).
- 11 Незначительные неудобства в работе с системой управления, или невозможность выполнить некоторые операции без внедрения обходного решения.
- 12 Информационные запросы.

Заказчик

АО «МАКОМНЕТ»

Заместитель Генерального директора-
Технический директор

Исполнитель

« _____ »

_____ А.В.Бизин

М.П.

М.П.

Приложение № 2
к Договору на оказание услуг по послегарантийному техническому
обслуживанию оборудования АО "МАКОМНЕТ" АТС EWSD
производства компании SIEMENS на 2018 год
№ _____ от «__» _____ 2018 г.

**Перечень оборудования и программного обеспечения, обслуживаемых в рамках
настоящего договора.**

Техническая информация по АТС:

Название станции	Siemens EWSD
Тип станции	Classic
Версия ПОАТС	15
Количество портов E1	992
Количество абонентских линий	10 (V.5 интерфейс)
Программное обеспечение системы управления АТС	NETManager 6.2 (NETM) Citrix MetaFrame Server Terminal Server NetWorker Server Network Edition Windows NetWorker Module for Oracle Client Tier 2 NetWorker Archive Module Windows FastFile 1.0 BCT/Boot VMML
Оборудование СОРМ	Конвертер приказов СОРМ 70/268 производства НТЦ Протей.

Заказчик

АО «МАКОМНЕТ»

Заместитель Генерального директора-
Технический директор

_____ А.В.Бизин

М.П.

Исполнитель

«_____»

М.П.

к Договору на оказание услуг по послегарантийному техническому обслуживанию оборудования АО "МАКОМНЕТ" АТС EWSD производства компании SIEMENS на 2018 год № _____ от « ____ » _____ 2018 г

Форма Акта сдачи-приёмки оказанных услуг

Акт сдачи-приёмки оказанных услуг

г. Москва « ____ » 20 ____ г.
АО "МАКОМНЕТ"- _____

АО "МАКОМНЕТ"(ОГРН 1027700131150), именуемое в дальнейшем «ЗАКАЗЧИК», с одной стороны, и _____, именуемое в дальнейшем «ИСПОЛНИТЕЛЬ», с другой стороны, подписывая настоящий Акт, удостоверяют о том, что Исполнитель выполнил в полном объеме для Заказчика свои обязательства по обслуживанию оборудования в соответствии с условиями Договора на оказание услуг по послегарантийному техническому обслуживанию оборудования АО "МАКОМНЕТ" АТС EWSD производства компании SIEMENS на 2018 год № _____ / _____ от « ____ » _____ 20 ____ г.
за период с ____ по _____ 20 ____ г. на сумму:

Всего без НДС, руб.	
НДС 18%, руб.	
Стоимость услуг, включая НДС, руб.	

Заказчик претензий к качеству и срокам выполнения Услуг не имеет.

От ЗАКАЗЧИКА:

От ИСПОЛНИТЕЛЯ:

М.П.

М.П.

Форму Акта утверждаем:

Заказчик

АО «МАКОМНЕТ»

Заместитель Генерального директора-
Технический директор

А.В.Бизин

М. П.

Исполнитель

« _____ »

М. П.

Приложение № 4
к Договору на оказание услуг по послегарантийному техническому
обслуживанию оборудования АО "МАКОМНЕТ" АТС EWSD
производства компании SIEMENS на 2018 год
№ _____ от «__» _____ 2018 г.

Адреса и контактная информация Сторон

Информация о Заказчике:	Информация об Исполнителе:
АО «МАКОМНЕТ»	«_____»
Адрес места нахождения АТС: 129110 г. Москва, Проспект Мира, д. 41, стр. 2 ком. 501Б	Адрес места нахождения АТС:
Почтовый адрес и индекс: 129110, г. Москва, Капельский пер., д.8, стр.1	Почтовый адрес и индекс:
Контактные лица по вопросам технического обслуживания:	Контактные лица по вопросам технического обслуживания:
1. Журавлев Владислав Юрьевич – начальник Отдела телефонии АО «МАКОМНЕТ:	1. Телефоны «Горячей линии»:
тел.: 8(495) 796-93-00	эл. адрес:
моб тел: 8(916) 1617636	
факс: 8(495) 796-94-01	
эл. адрес: mo@macomnet.ru	
2. Дежурный отдела телефонии АО «МАКОМНЕТ»	2.
тел.: 8(495)7978933	Тел. моб
факс: 8(495) 3639432	эл. адрес:
эл. адрес: ats@macomnet.ru	
3. Дежурный службы эксплуатации АО «МАКОМНЕТ»	Контактные лица по вопросам ремонта:
тел.: 8(495)7969006	Тел.
факс: 8(495) 7969067	Тел. моб.
эл.адрес: ncc@macomnet.ru	эл. адрес:

Заказчик
АО «МАКОМНЕТ»

Заместитель Генерального директора-
Технический директор

_____ А.В.Бизин

М.П.

Исполнитель
«_____»

М.П.

к Договору на оказание услуг по послегарантийному техническому обслуживанию оборудования АО "МАКОМНЕТ" АТС EWSD производства компании SIEMENS на 2018 год
№ _____ от « ____ » _____ 2018 г.

Перечень используемых форм документов

1. Перечень используемых форм документов:

- Приложение 5.1 Бланк запроса в техническую поддержку.
 Приложение 5.2 Акт передачи-приёмки неисправного Оборудования
 Приложение 5.3 Акт передачи-приёмки отремонтированного Оборудования

2. Обязательства Заказчика:

- 2.1 Заказчик обязуется направить все необходимые материалы (в т.ч. вышеуказанные форм в электронном виде) и информацию в свои отделы, с разъяснением процессов взаимодействия.
 2.2 В случае нарушения Заказчиком вышеуказанных обязательств и, как следствие, отправка запросов и отправки Оборудования с некорректными документами, Исполнитель не гарантирует строгое выполнение сроков оказания услуг, оговорённых Договором.

Заказчик

Исполнитель

АО «МАКОМНЕТ»

« _____ »

Заместитель Генерального директора-
Технический директор

_____ А.В.Бизин

М.П.

М.П.

Приложение № 5.1
к Договору на оказание услуг по послегарантийному техническому
обслуживанию оборудования АО "МАКОМНЕТ" АТС EWSD
производства компании SIEMENS на 2018 год
№ _____ от « ____ » _____ 2018 г.

Начало формы

Бланк запроса в техническую поддержку

Номер Запроса _____

Имя Контактного

Специалиста _____

Телефон (если есть, мобильный) _____

E-mail / Адрес электронной почты_ Наименование Филиала _____

Тип Запроса _____ Приоритет _____

Город _____

Наименование Элемента Сети _____

Идентификационный Номер Элемента Сети _____

Партийный номер: _____ Версия ПО: _____

Краткое Описание Проблемы _____

Полное Описание Проблемы _____

Влияет ли на функциональность? ДА/НЕТ

Окончание формы

Форма запроса согласована:

Заказчик

Исполнитель

АО «МАКОМНЕТ»

« _____ »

Заместитель Генерального директора-
Технический директор

_____ А.В.Бизин

М.П.

М.П.

Приложение № 5.2
к Договору на оказание услуг по послегарантийному техническому
обслуживанию оборудования АО "МАКОМНЕТ" АТС EWSD
производства компании SIEMENS на 2018 год
№ _____ от « ____ » _____ 2018 г

ФОРМА АКТА ПЕРЕДАЧИ-ПРИЁМКИ НЕИСПРАВНОГО ОБОРУДОВАНИЯ ИСПОЛНИТЕЛЮ

АКТ ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ НЕИСПРАВНОГО ОБОРУДОВАНИЯ

Дата передачи « _____ » _____ 20xx г.

В рамках исполнения Договора № _____ мы, нижеподписавшиеся:

Представитель Заказчика _____, одной стороны
Представитель Исполнителя _____, с другой стороны,

составили настоящий Акт, подтверждающий передачу в ремонт Заказчиком Исполнителю следующего оборудования:

Поз.	Наименование модуля (блока)	Заводской номер	Серийный номер	Краткое описание неисправности
1.				
2.				
3..				

Адрес доставки отремонтированного оборудования и контактная информация:

_____ (заполняется Заказчиком)

Подписи сторон:

От Заказчика

от Исполнителя

/ ФИО /

/ ФИО /

Форма Акта согласована:

Заказчик

Исполнитель

АО «МАКОМНЕТ»

« _____ »

Заместитель Генерального директора-
Технический директор

_____ А.В.Бизин

М.П.

М.П.

Приложение № 5.3
к Договору на оказание услуг по послегарантийному техническому
обслуживанию оборудования АО "МАКОМНЕТ" АТС EWSD
производства компании SIEMENS на 2018 год
№ _____ от « ____ » _____ 2018 г

**ФОРМА АКТА ПЕРЕДАЧИ-ПРИЁМКИ ОТРЕМОНТИРОВАННОГО ОБОРУДОВАНИЯ
ЗАКАЗЧИКУ**

АКТ ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ ИСПРАВНОГО ОБОРУДОВАНИЯ

Дата передачи « _____ » _____ 20 г.

В рамках исполнения Договора № _____ мы, нижеподписавшиеся:

Представитель Заказчика _____, одной стороны
Представитель Исполнителя _____, с другой стороны,

составили настоящий Акт, подтверждающий передачу Исполнителем Заказчику из ремонта следующего исправного оборудования:

Поз.	Наименование модуля (блока)	Заводской номер	Серийный номер (входящий)	Серийный номер отремонтированного/заменённого модуля
1.				
2.				
3..				

Подписи сторон:

От Заказчика

от Исполнителя

/ ФИО /

/ ФИО /

Форма Акта согласована:

Заказчик

Исполнитель

АО «МАКОМНЕТ»
Заместитель Генерального директора-
Технический директор

« _____ »

_____ А.В.Бизин

М.П.

М.П.

Приложение № 6
к Договору на оказание услуг по послегарантийному техническому
обслуживанию оборудования АО "МАКОМНЕТ" АТС EWSD
производства компании SIEMENS на 2018 год
№ _____ от « ____ » _____ 2018 г

ИТОГОВЫЙ АКТ
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. _____ « ____ » _____ 20__ г.,
закупка № 19-18.

исполнен, расторгнут

2. За период с 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 Акта согласована:

Заказчик**Исполнитель**

АО «МАКОМНЕТ»

« _____ »

Заместитель Генерального директора-
Технический директор

_____ А.В.Бизин

М.П.**М.П.**