

ДОГОВОР НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ
по технической поддержке программного обеспечения
№ 2015-0001

г. Санкт-Петербург

01 января 2015 г.

ООО «РТК НТ», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Генерального директора Решетникова Константина Анатольевича, действующего на основании Устава, с одной стороны и **ОАО «Башинформсвязь»**, именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице Генерального директора Сафеева Рустема Рузбековича, действующего на основании Устава, с другой стороны, совместно именуемые в дальнейшем «Стороны», заключили настоящий договор о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Согласно условиям настоящего договора Исполнитель обязуется предоставлять услуги по технической поддержке Программного обеспечения Заказчика с целью поддержания его нормального (рабочего) состояния, а Заказчик обязуется принимать и оплачивать вышеуказанные услуги в соответствии с настоящим Договором.

1.2. Перечень конкретных Сервисов (услуг), соответствующих выбранному Заказчиком тарифному плану, сроки и условия их предоставления описаны в Приложении № 2 к настоящему Договору.

1.3. Услуги поддержки распространяются исключительно на программное обеспечение, явно перечисленное в Приложении № 1 к настоящему Договору.

1.4. Исполнитель вправе предоставить дополнительные услуги Заказчику, при условии, что такие услуги будут оформлены дополнительным соглашением к настоящему Договору, на основании тарифов, установленных п.6 Приложения № 2.

2. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

2.1. Выбранный пакет обслуживания, стоимость услуг, условия оплаты и перечень программного обеспечения, в отношении которого Исполнитель оказывает услуги по технической поддержке программного обеспечения, указывается в Приложении № 1 к настоящему договору.

2.2. Все цены настоящего договора указываются в рублях РФ, НДС не облагаются в связи с применением Исполнителем упрощенной системы налогообложения (глава 26.2 НК РФ).

2.3. Оплата услуг по настоящему договору производится ежеквартально, равными долями в соответствии с Приложением 1. Последним числом квартала, в течение которого оказывались услуги, Исполнитель выставляет Заказчику счет, который должен быть оплачен в течение 10 (Десяти) рабочих дней с момента получения. При оказании услуг менее одного квартала стоимость определяется исходя из стоимости одного дня оказания услуг. Стоимость одного дня оказания услуг определяется из расчета 365/366 дней в году.

2.4. Оплата дополнительных услуг производится в порядке и на условиях, предусмотренных Дополнительными соглашениями к настоящему Договору. Если в соответствующем Дополнительном соглашении Сторонами не установлен порядок оплаты, Заказчик обязан произвести оплату в течение 10 (Десяти) рабочих дней с момента выставления счета Исполнителем.

2.5. Сдача-приемка услуг по настоящему Договору производится ежеквартально, последним числом. Исполнитель, не позднее 5 (Пяти) рабочих дней до окончания каждого квартала, обязан предоставить Заказчику Акт сдачи-приемки услуг. Заказчик в течение 5 (Пяти) рабочих дней с момента получения обязан подписать и возвратить Исполнителю один экземпляр Акта.

2.6. Исполнитель ежеквартально отправляет по электронной почте на адрес info@bashtel.ru Заказчику отсканированную и подписанную со своей стороны копию Акта сдачи-приемки услуг и Счет. Оригиналы документов высылаются почтой.

2.7. Обязательства по оплате считаются исполненными с момента поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

3. ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

3.1. Обязанности Заказчика:

3.1.1. Заказчик обязан осуществлять рекомендованные Исполнителем или производителем операции по управлению и обслуживанию программного обеспечения исключительно в соответствии с технической документацией.

3.1.2. Заказчик обязан поддерживать в актуальном состоянии документацию на программное обеспечение, резервные копии конфигураций Программного Обеспечения. Актуальное состояние означает, что в момент обращения в службу Технической поддержки документация на программное обеспечение соответствует текущему состоянию программного обеспечения.

3.1.3. Заказчик обязан предоставлять техническому персоналу Исполнителя всю информацию, касающуюся планируемых изменений в Смежных системах и согласовывать эти изменения с техническим персоналом Исполнителя, а также сроки проведения этих изменений.

3.1.4. Заказчик обязан назначить Ответственных контактных лиц и следить за тем, чтобы его технический персонал и Ответственные контактные Лица обладали необходимым уровнем знаний для выполнения следующих действий:

- Просмотр файлов;
- Установка обновлений ПО;
- Выключение и запуск оборудования и/или программного обеспечения;
- Снятие мониторингов работы системы;
- Предоставление данных в службу технической поддержки Исполнителя.

3.1.5. Заказчик обязан предоставить техническому персоналу Исполнителя по выбору Исполнителя следующие виды доступа к Системе:

- удаленный доступ по каналу связи. Требования к удаленному доступу описываются в приложении №2 настоящего Договора. В случае невозможности предоставления постоянного удаленного доступа, возможен вариант с доступом по требованию. При этом время получения доступа не входит в сроки, предусмотренные для рассмотрения Обращения данного уровня Приоритета (Приложение № 2)
- непосредственный физический доступ (в тех случаях, когда удаленного доступа недостаточно для устранения состояния неисправности, либо использование удаленного доступа не допускается Техническим персоналом Заказчика по каким-либо причинам), при этом представители Исполнителя осуществляют выезд к Заказчику.

3.1.6. При не предоставлении Заказчиком доступа к программному обеспечению Исполнитель не несет ответственности за сроки устранения ошибок в программном обеспечении.

3.1.7. Заказчик обязан на своих Технических Площадках за свой счет предоставить представителям Исполнителя:

- доступ к нормально функционирующим устройствам ввода-вывода информации.
- доступ к оборудованию, а также, в случае необходимости, к иным элементам Системы, явно не перечисленным в Приложении №1, но влияющим на работоспособность Системы.
- доступ к телефонам (факсам) для связи с центральным офисом Исполнителя и/или офисами третьих лиц - поставщиков оборудования и программного обеспечения.
- доступ к сети Интернет.

3.2. Обязанности Исполнителя.

3.2.1. Исполнитель обязан следить за тем, чтобы его Технический персонал и Ответственные контактные лица обладали необходимым уровнем знаний и квалификации для оказания услуг поддержки программного обеспечения Заказчика в оговоренных рамках.

3.2.2. Исполнитель обязан своевременно и качественно оказывать Заказчику услуги в объеме и на условиях, описанных в приложениях к настоящему Договору.

3.2.3. Исполнитель обязуется обеспечить себя круглосуточным доступом в сеть Интернет.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

4.1. В случае нарушения Заказчиком сроков оплаты, предусмотренных разделом 2 настоящего Договора, Исполнитель вправе приостановить оказание услуг по настоящему Договору до момента оплаты Заказчиком выставленных счетов. Период, в течение которого Исполнитель вынужденно не оказывал услуг, оплачивается Заказчиком по общим правилам.

- 4.2. Исполнитель обеспечивает решение поступающих от Заказчика заявок в сроки прописанные в п.1 приложения 2 согласно действующему пакету обслуживания. При несоблюдении со стороны Исполнителя сроков решения поступивших заявок с приоритетами 1 и 2, Заказчик имеет право выставить Исполнителю пени в размере 1/300 ставки рефинансирования ЦБ РФ от суммы акта об оказании услуг за каждый день просрочки, но не более 10 % от суммы выставленного Акта. Выплата неустойки по настоящему Договору осуществляется только на основании письменной претензии, в форме протокола разногласий к Акту оказания услуг. Если письменная претензия Заказчика не будет направлена в адрес Исполнителя, неустойка не начисляется и не уплачивается. Исполнитель уплачивает неустойку, предусмотренную Договором, в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения соответствующего требования в письменной форме. Уплата неустойки не освобождает Исполнителя от исполнения своих обязательств.
- 4.3 Исполнитель, ни при каких обстоятельствах, не несет ответственность за работы, выполняемые Заказчиком без контроля, руководства и/или без предусмотренной ответственности со стороны руководителя Исполнителя, а также за повреждения, вызванные действиями или упущениями или нарушением настоящего Договора Заказчиком или его посредниками, представителями, сотрудниками, или субподрядчиками.
- 4.4. Исполнитель не несет ответственность в случае:
- 4.4.1. Если ошибки в работе Программного обеспечения возникли в результате механических повреждений носителя Программного обеспечения; вследствие воздействия вредоносных программ (вирусов); за отказы вследствие сбоев в работе Смежных систем (в том числе программного обеспечения, разработанного Заказчиком).
- 4.4.2. Если ошибки в работе Программного обеспечения возникли вследствие нарушения Заказчиком или третьими лицами, допущенными им к Программному обеспечению, правил эксплуатации Программного обеспечения, указанных в документации производителя, в том числе при невыполнении обязательных периодических операций (например, резервное копирование и т.п.);
- 4.4.3. Сделанных Заказчиком ошибок при внесении изменений в конфигурацию программного обеспечения системы.

5. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

- 5.1. Настоящий договор вступает в силу с 1 января 2015 года после подписания его обеими Сторонами и действует до конца календарного года. В случае если за 30 дней до истечения этого срока ни одна из Сторон не направит письменного уведомления о своем намерении прекратить договор, он продлевается на тех же условиях на следующий календарный год.
- 5.2. В случае неоднократного невыполнения обязательств по Договору какой-либо из Сторон другая Сторона вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке путем направления письменного уведомления не позднее, чем за 30 дней до предполагаемой даты расторжения Договора.
- 5.3. Прекращение действия договора не освобождает Стороны от исполнения обязательств по настоящему договору за уже оказанные услуги.

6. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

- 6.1. Ни одна из Сторон не несет ответственности перед другой Стороной за неисполнение обязательств по настоящему Договору, обусловленное действием обстоятельств непреодолимой силы, т.е. чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, в том числе таких, как: объявленная война, гражданские волнения, эпидемии, пожары, землетрясения, аварии на электроподстанциях, наводнения и другие природные стихийные бедствия.

6.2. Сторона, которая не исполняет своего обязательства вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы, должна незамедлительно известить другую Сторону о таких обстоятельствах и их влиянии на исполнение обязательств по Договору.

6.3. Если обстоятельства непреодолимой силы действуют на протяжении 3 (Трех) последовательных месяцев, настоящий Договор может быть расторгнут любой из Сторон путем направления письменного уведомления другой Стороне.

7. РАССМОТРЕНИЕ СПОРОВ

7.1. Все споры или разногласия, возникающие между Сторонами по настоящему Договору или в связи с ним, разрешаются путем переговоров между ними.

7.2. В случае невозможности разрешения разногласий путем переговоров в течение 2 месяцев они подлежат рассмотрению в арбитражном суде по месту нахождения ответчика, согласно установленному законодательством Российской Федерации порядку.

8. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

8.1. В случае изменения у какой-либо из Сторон юридического адреса, наименования организации, банковских реквизитов, лица, исполняющего функции единоличного исполнительного органа, она обязана в течение 10 (Десяти) дней письменно известить об этом другую Сторону.

8.2. Все изменения и дополнения по настоящему Договору будут действительны лишь при условии, если они совершены в письменной форме и подписаны уполномоченными на то представителями обеих сторон.

9. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

«Время диагностирования» - означает время, прошедшее от момента поступления Обращения в Службу Технической Поддержки до момента, когда технический персонал Исполнителя определил причину возникновения Состояния неисправности. Время диагностирования отсчитывается с первого рабочего часа (дня), следующего за моментом регистрации Обращения Заказчика.

«Время реагирования» - означает время, прошедшее от момента поступления Обращения в Службу Технической Поддержки до момента, когда технический персонал Исполнителя приступил к выполнению работ по запросу (регистрации Обращения).

«Конфигурация программного обеспечения Системы» - означает совокупность программных настроек в различных конфигурационных файлах отвечающих за функционирование Системы в целом и взаимодействие ее частей.

«Нормальное состояние Системы» - означает ситуацию, при которой Система Заказчика функционирует в соответствии с нормальными параметрами, регламентированными документацией производителя или подтвержденными, как нормальные, протоколами передачи в промышленную эксплуатацию.

«Обращение» - означает зарегистрированную Исполнителем информацию о Состоянии неисправности или о запросе на консультацию, дополняемую в ходе решения проблемы информацией, поступающей от технического персонала Заказчика или Исполнителя.

«Ответственное контактное лицо» - означает уполномоченного сотрудника каждой из Сторон, ответственного за осуществление своевременной связи между Сторонами по возникающим техническим, организационным или иным вопросам в период действия настоящего Договора.

«Программное обеспечение», «ПО» - означает программное обеспечение, установленное на Оборудовании Заказчика, перечисленное в Приложении № 1 к настоящему Договору.

«Рабочий день» - означает день с понедельника по пятницу включительно, исключая официально установленные выходные и праздничные дни Российской Федерации. В случае если в Договоре прямо не предусмотрено иное, сроки, выраженные в днях, подразумевают рабочие дни.

«Рабочие часы» («Рабочее время») - означает время с 9:00 до 18:00 локального времени г. Санкт-Петербурга. В случае если в Договоре прямо не предусмотрено иное, сроки, выраженные в часах, подразумевают рабочие часы.

«Сервис» - означает отдельный вид услуг Исполнителя.

«Система» - означает Оборудование и/или Программное обеспечение, работающие совместно.

«Служба Технической Поддержки» - означает технический персонал Исполнителя, производящий работы и оказывающий услуги по настоящему Договору.

«Смежная система» - означает иное оборудование или программное обеспечение Заказчика, не перечисленное в Приложении №1 и способное оказывать хоть какое-нибудь влияние на Нормальное состояние Системы, обслуживаемой Исполнителем в рамках данного Договора.

«Сообщение о проблеме» - означает сообщение уполномоченных лиц Заказчика о возникшей у Заказчика проблеме.

«Состояние неисправности» - означает ситуацию, при которой Система Заказчика отклоняется от признанных нормальными (регламентационными документами производителя или/и протоколами передачи в эксплуатацию) режимов работы, что приводит к существенному снижению качества или производительности Системы или утрате отдельных функций Системы.

«Срок решения» - применяется для работ, не связанных с внесением изменений в ПО и означает время, прошедшее от момента поступления Обращения в Службу Технической Поддержки до момента, когда действиями технического персонала Исполнителя Система возвращена в нормальное состояние или Заказчик получил необходимую консультацию. Срок решения отсчитывается с первого рабочего часа (дня), следующего за моментом регистрации обращения Заказчика.

«Техническая площадка» - означает место физического расположения центральной или удаленной части Системы Заказчика в Российской Федерации, где установлено Оборудование, подлежащее технической поддержке по настоящему Договору.

«Технический персонал» - означает группу технических специалистов Заказчика или Исполнителя, прошедших обучение для квалифицированной установки и управления оборудования и/или программного обеспечения, поддерживающих работоспособное состояние Системы.

10. АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

ООО «РТК НТ»
Юридический адрес: 192289, г. С-Петербург,
Гаражный проезд, д. 1 литер «И»
Почтовый адрес:
190000, С-Петербург, BOX 2007
ИНН 7816485320
КПП 781601001
Р/С 407 028 101 260 005 718 01
В С-Петербургском ф-ле ОАО «Промсвязьбанк»
К/С 301 018 100 000 000 009 20
БИК 044 030 920

Исполнитель
Генеральный директор

Решетников К.А.

ЗАКАЗЧИК:

ОАО «Башинформсвязь»
Юридический адрес: 450000, г.Уфа,
ул. Ленина, 32/1
Почтовый адрес: 450000, г.Уфа,
ул. Ленина, 32/1
ИНН 0274018377
КПП 997750001
Банк Филиал «Нижегородский» ОАО
«АЛЬФА-БАНК» г.Нижний Новгород
Р/С 40702810129300000171
К/С 30101810200000000824 в ГРКЦ
ГУ Банка России по Нижегородской
области
БИК 042202824
ОГРН 1020202561686

Заказчик
Генеральный директор

Р.Р.Сафеев