**ДОГОВОР № \_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**на оказание услуг по технической поддержке программного обеспечения**

г. Уфа «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2013 г.

**Открытое акционерное общество "Башинформсвязь"**, именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице генерального директора Сафеева Рустема Рузбековича, действующего на основании Устава**,** с одной стороны, и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ , в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ , в дальнейшем именуемое **«Исполнитель»**, совместно именуемые «Стороны», а по отдельности «Сторона», заключили настоящий договор (далее – «Договор») о нижеследующем:

**1. Предмет договора.**

1.1. Согласно условиям настоящего договора Исполнитель обязуется предоставлять услуги по технической поддержке Программных продуктов EMCDocumentum(Далее - Услуги), принадлежащего Заказчику, с целью поддержания его нормального (рабочего) состояния, а Заказчик обязуется принимать и оплачивать вышеуказанные услуги в соответствии с настоящим Договором.

1.2. Перечень Программных продуктов EMCDocumentum, на которое осуществляется техническая поддержка, указан в Приложении № 1 к настоящему Договору, условия и объем предоставления технической поддержки описаны в Приложении № 2 к настоящему Договору.

1.3. Срок оказания услуг указан в Приложении № 1 к настоящему Договору.

1.4. Услуги, составляющие предмет настоящего договора, выполняются по адресу: г. Уфа, ул. Ленина, 30.

1.5. Исполнитель вправе предоставить дополнительные услуги Заказчику, при условии, что такие услуги будут оформлены дополнительным соглашением к настоящему Договору.

**2. Обязанности Сторон.**

2.1. Исполнитель обязан:

2.1.1. Качественно и в срок выполнять работы, указанные в п. 1 Договора.

2.1.2. Предоставлять гарантию на выполненные Услуги в течение 3 (Трех) месяцев с момента выдачи результата работ Заказчику.

2.1.3. По требованию Заказчика проводить сверку задолженности с оформлением двухсторонних Актов сверки расчетов.

2.1.4. Письменно информировать Заказчика (с приложением подтверждающих документов) обо всех изменениях в перечне лиц, имеющих право на подписи счетов-фактур.

2.1.5. Исполнитель обязан следить за тем, чтобы его технический персонал и ответственные контактные лица обладали необходимым уровнем знаний и квалификации для оказания услуг по поддержке Программного обеспечения Заказчика в оговоренных рамках.

2.2 Заказчик обязан:

2.2.1. Заказчик обязан назначить ответственных контактных лиц и следить за тем, чтобы его технический персонал и ответственные контактные лица обладали необходимым уровнем подготовки для сопровождения Договора.

2.2.3. Принять результат работ и при отсутствии замечаний подписать Акт выполненных работ в срок не позднее 3 (Трех) рабочих дней с момента получения от Исполнителя Акта выполненных работ, либо предоставить мотивированный отказ от подписания Акта в вышеуказанный срок.

**3. Стоимость услуг и порядок оплаты.**

3.1. Стоимость Договора составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей \_\_ коп., в том числе НДС в сумме \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей \_\_ коп.и увеличению не подлежит.

3.2.Заказчик производит оплату Договора в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты начала периода предоставления услуг по Договору, на основании счета Исполнителя.

* 1. Оплата по настоящему договору производится Заказчиком путем безналичного перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

3.4. Сдача-приемка услуг по настоящему Договору производится ежемесячно, последним числом отчетного месяца. Исполнитель, не позднее 5 (Пяти) рабочих дней после окончания каждого месяца, обязан предоставить Заказчику Акт сдачи-приемки услуг и счет-фактуру. Заказчик в течение 10 (десяти) рабочих дней обязан подписать и возвратить Исполнителю один экземпляр Акта.

3.5. Датой надлежащей оплаты считается дата списания соответствующей суммы с расчетного счета Заказчика.

**4. Ответственность сторон.**

4.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих договорных обязательств, стороны несут ответственность в соответствии с настоящим договором и законодательством Российской Федерации.

4.2. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по Договору, если ненадлежащее исполнение Сторонами обязанностей вызвано непреодолимой силой, т.е. чрезвычайными и непредотвратимыми обстоятельствами, не подлежащими разумному контролю, при условии, что данные силы или обстоятельства непосредственно повлияли на выполнение обязательств по Договору. В этом случае срок выполнения договорных обязательств будет продлен на время действия указанных обстоятельств.

4.3. Сторона, которая не в состоянии выполнить свои договорные обязательства, незамедлительно информирует другую Сторону о начале и прекращении указанных выше обстоятельств, но в любом случае не позднее 10 (Десяти) дней после начала их действия. Несвоевременное уведомление об обстоятельствах непреодолимой силы лишает соответствующую Сторону права на освобождение от договорных обязательств по причине указанных обстоятельств.

4.4. Надлежащим доказательством наличия вышеуказанных обстоятельств и их продолжительности будут являться справки, выданные уполномоченным государственным органом.

4.5. Если указанные обстоятельства продолжаются более 3-х месяцев, каждая Сторона имеет право на расторжение Договора. В этом случае Стороны производят взаиморасчеты по Договору по состоянию на момент возникновения указанных в п.4.2 обстоятельств.

4.6. В случае нарушения Исполнителем срока выполнения работ, предусмотренного настоящимДоговором, Заказчик имеет право требовать от Исполнителя уплаты пени в размере 0,1 % от стоимости настоящего Договора за каждый день просрочки платежа.

4.7. Начисление пени является правом, а не обязанностью, если пеня не предъявлена, то ее размер равен нулю.

Уплата пени не освобождает Стороны от выполнения своих обязательств по Договору.

**5. Порядок рассмотрения споров.**

5.1. Стороны будут прилагать все усилия к разрешению путем переговоров разногласий, возникающих при исполнении настоящего договора.

5.2.В случае недостижения соглашения по спорным вопросам спор передаетсяна разрешение в Арбитражный суд Республики Башкортостан.

**6. Прочие условия.**

6.1. Все изменения и дополнения к Договору оформляются Дополнительными соглашениями и подписываются уполномоченными представителями Сторон.

6.2. Во всем остальном, что не указано в настоящем Договоре, Стороны будут руководствоваться действующим законодательством Российской Федерации.

6.3. Договор составлен в 2 (Двух) экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному подлинному экземпляру для каждой Стороны.

**7. Сроки действия договора.**

7.1. Договор вступает в силу с момента подписания и действует до полного исполнения Сторонами своих обязательств.

7.2. 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 (Тридцать) рабочих дней до предполагаемой даты расторжения Договора.

7.4. Прекращение действия договора не освобождает Стороны от исполнения обязательств по настоящему договору за уже оказанные услуги.

**8. Условия конфиденциальности.**

8.1. По взаимному согласию Сторон в рамках настоящего Договора конфиденциальной признается информация, касающаяся предмета Договора, хода его выполнения и полученных результатов.

8.2. Заказчик обязуется не разглашать информацию следующего содержания:

8.2.1. Информацию, касающуюся всех условий настоящего Договора;

8.2.2. Информацию, касающуюся состава данных Системы, а так же структуры хранения данных и процедур их обработки.

8.3. Исполнитель обязуется не разглашать информацию следующего содержания:

8.3.1. Информацию, касающуюся всех условий настоящего Договора;

8.3.2. Информацию Заказчика, к которой может получить доступ Исполнитель в рамках оказания Услуг по настоящему Договору.

8.4. Любой ущерб, вызванный нарушением условий конфиденциальности, определяется и возмещается в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

8.5. Вышеперечисленные обязательства действуют во все время оказания Услуг по настоящему Договору между Заказчиком и Исполнителем, а также в течение 3 (трех) лет после окончания оказания этих Услуг или расторжения настоящего Договора.

**9. Приложения:**

К настоящему Договору прилагаются и являются неотъемлемой его частью:

- Приложение №1. Спецификация.

- Приложение №2. Регламент оказания услуг.

|  |  |
| --- | --- |
| **10. Юридические адреса и подписи сторон:**  Заказчик:  **ОАО «Башинформсвязь»** Заказчик:  Юридический адрес: 450000, Республика Башкортостан, г. Уфа, ул. Ленина,32/1  Почтовый адрес: 450000, Республика Башкортостан, г. Уфа, ул. Ленина, 32/1  ИНН 0274018377  КПП 997750001  Расчетный счет 40702810129300000171  в филиале «Нижегородский» ОАО «АЛЬФА-БАНК»  БИК 042202824  Кор./счет 30 101 810 200000000824 в ГРКЦ ГУ Банка России по Нижегородской области  ОКОНХ 52300  ОКПО 01150144 | Исполнитель: |
| От Заказчика:  Генеральный директор | От Исполнителя: |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Р.Р. Сафеев  (подпись)  М.П. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (подпись)  М.П. |

**Приложение №1к Договору**

**на оказание услуг по технической поддержке программного обеспечения**

**№** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2013 г.

СПЕЦИФИКАЦИЯ

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Версия приложения | |  | | --- | | Наименование программного  продукта | | Количество | Дата начала ТП | Дата окончания ТП | Итого стоимость ТП за период, USD |
| EMC Documentum 5.3 SP1 |  |  |  |  |  |
|  | ПО на материальном носителе CONTENT SERVER ST | 502 | 01.01.2014 | 31.12.2014 |  |
|  | ПО на материальном носителе WEBTOP CLIENT ST | 500 | 01.01.2014 | 31.12.2014 |  |
|  | ПО на материальном носителеDOCUMENTUM ADMINISTRATOR ST | 1 | 01.01.2014 | 31.12.2014 |  |
|  | ПО на материальном носителе DOCUMENTUM DEVELOPER STUDIO ST | 1 | 01.01.2014 | 31.12.2014 |  |
|  | ПО на материальном носителе CONTENT SERVER ST | 500 | 01.01.2014 | 31.12.2014 |  |
|  | ПО на материальном носителе WEBTOP CLIENT ST | 500 | 01.01.2014 | 31.12.2014 |  |
|  |  |  |  | ИТОГО: |  |

|  |  |
| --- | --- |
| От Заказчика:  Генеральный директор | От Исполнителя: |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Р.Р. Сафеев  (подпись)  М.П. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (подпись)  М.П. |

**Приложение №2к Договору**

**на оказание услуг по технической поддержке программного обеспечения**

**№** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2013 г.

СОСТАВ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ПРОГРАММ

## Расширенная Техническая Поддержка

Расширенная Техническая Поддержка предоставляет Заказчикам возможность обращения в службу Технической Поддержки **на русском языке** по приобретенным программным продуктам EMCDocumentum, EMCCaptiva и EMCDocumentSciences в соответствии со стандартным соглашением об уровне сервиса (SLA) на РТП (Соглашение об уровне сервиса).

Расширенная Техническая Поддержка дополняет своими услугами Базовую Техническую Поддержку и включает в себя:

* Разрешение инцидентов/проблем (работа по запросам), относящихся к **стандартной** функциональности приобретенных программных продуктов EMCDocumentum, EMCCaptiva и EMCDocumentSciences (включая новые версии, сервисные пакеты и исправления), связанных с их установкой, настройкой и эксплуатацией.
* Консультации по подбору программных продуктов и аппаратного обеспечения перед установкой продуктов EMCDocumentum, EMCCaptiva и EMCDocumentSciences.
* Предоставление доступа для неограниченного числа Авторизованных Технических Контактов к сервисному порталу исполнителя в режиме 24x7x365 на русском языке:
* Доступ к базе знаний
* Размещение запросов в техническую поддержку и работа по ним
* Доступность инженеров технической поддержки, как в рабочие, так и в выходные дни (суббота и воскресенье) с 10:00 до 19:00 по Московскому времени (GMT+3)

Доступ Авторизованных Технических Контактов к телефонной службе Технической Поддержки на русском языке для разрешения запросов критического П1 и высокого П2 приоритетов.

# Соглашение об уровне сервиса (SLA)

## Каталог сервисов

| **Наименование** | **Описание** |
| --- | --- |
| Управление:   * Инцидентами * Проблемами * Запросами | * Разрешение инцидентов/проблем (работа по запросам), относящихся к **стандартной** функциональности приобретенных программных продуктов EMCDocumentum, EMCCaptiva и EMCDocumentSciences, включая новые версии, сервисные пакеты и исправления, связанных с их установкой, настройкой и эксплуатацией * Разрешение инцидентов/проблем (работа по запросам), связанных с **пакетами русской локализации** на приобретенные программные продукты EMC, включая новые версии и сервисные пакеты * Разрешение инцидентов/проблем (работа по запросам), связанных с **доступом** к ресурсам сервисного портала |
| Консультации | * Консультации по подбору программных продуктов и аппаратного обеспечения перед установкой продуктов EMCDocumentum, EMCCaptiva и EMCDocumentSciences |
| Ресурсы сервисного портала [CustomerNet](http://customernet.documentum.ru) | * Создание, мониторинг и работа по запросам с приоритетами **П1-П4** * Доступ к базе знаний |

## Ограничения

| **Наименование** | **Описание** |
| --- | --- |
| Управление:   * Инцидентами * Проблемами * Запросами | * Обработке не подлежат инциденты/проблемы/запросы, связанные с неподдерживаемыми компанией EMC версиями, сервисными пакетами и исправлениями программных продуктов * Обработке не подлежат инциденты/проблемы/запросы, связанные с неподдерживаемым компанией EMC окружением сопутствующих программных продуктов: OS, Platform, RDBMS, Language, JDK/JRE и т.д. * Обработке не подлежат инциденты/проблемы/запросы, связанные с интеграцией несертифицированных компанией EMC продуктов третьих сторон.   Также, в рамках Расширенной Технической Поддержки не обрабатываются инциденты/проблемы/запросы, относящиеся к Поддержке Разработчика, включающие в себя:   * Разрешение запросов «**Как**», связанных с поддержкой разработчика или консалтингом («Как реализовать ФУНКЦИОНАЛ, используя средства разработки») * Консультации и помощь при создании и/или отладке программного кода или приложений с помощью средств разработки EMCDocumentum, EMCCaptiva, EMCDocumentSciences или сторонних средств разработки * Консультации и помощь по вопросам внесения изменений в функционал существующих продуктов EMCDocumentum, EMCCaptiva и EMCDocumentSciences с помощью средств разработки EMC или сторонних средств разработки * Предоставление по запросу данных из библиотеки «практического опыта» по использованию средств разработки, включая API, DFC, DQL, методы, компоненты и пр. * Проведение диагностики и аудита при возникновении подозрений на дефекты средств разработки EMCDocumentum, EMCCaptiva и EMCDocumentSciences или продуктов с внесенными в стандартную функциональность изменениями |

## Уровни службы технической поддержки

|  |  |
| --- | --- |
| **Уровни службы технической поддержки** | **Описание** |
| **Первый уровень** | Служба технической поддержки EMC, занимающаяся первичной обработкой запроса, зарегистрированного на портале ТП. |
| **Второй уровень** | Технические специалисты EMC, которые владеют глубокими знаниями по определенным технологиям и программным продуктам EMC Documentum, EMCCaptiva и EMCDocumentSciences. |
| **Третий уровень** | Группа разработчиков EMC, исправляющая проблемы на уровне кода, в случае их появления.  На третий уровень поддержки попадают запросы, требующие исправления в коде программных продуктов EMCDocumentum, EMCCaptiva и EMCDocumentSciences. |

## Матрица приоритетов

Соглашение об уровне сервисов представляет собой матрицу приоритетов и времени реакции на запросы этих приоритетов.

| **Приоритет** | **Описание** | **Время первой реакции на первом уровне ТП** |
| --- | --- | --- |
| **П1 – Критический** | Работа системы нарушена в целом, влияя на остановку бизнес процессов предприятия. Ничто не может быть выполнено | В течение **1** рабочего часа (включая выходные дни) с момента создания запроса |
| **П2 – Высокий** | Сбои при работе системы в режиме эксплуатации или разработки. Разрабатываемая система не функционирует, либо функционирует частично, при этом часть работ могут выполняться. | В течение **3** рабочих часов (включая выходные дни) с момента создания запроса |
| **П3 – Стандартный** | Работа в системе или разработка встречаются с некритическими проблемами или дефектами, вопросами, возникающими при эксплуатации продуктов, настройке продуктов, установке, и т.д. | В течение **4** рабочих часов с момента создания запроса |
| **П4 – Низкий** | Минимальные воздействия на функционирование системы, не критические проблемы. Ошибки в документации | В течение **10** рабочих часов с момента создания запроса |

## Время работы сервисного центра

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ресурсы** | **Описание** | **График доступности** |
| Инженеры технической поддержки первого и второго уровней | * Телефонная поддержка по запросам критического **П1** и высокого **П2** приоритетов * Обработка запросов **приоритетовП1-П4** на сайте и по электронной почте | * Рабочие дни/часы по Московскому (GMT+3) времени (с понедельника по пятницу, с 10:00 до 19:00) * Выходные\* дни (суббота и воскресенье) с 10:00 до 19:00 по Московскому (GMT+3) времени |
| Cервисный портал исполнителя | * Создание, мониторинг и работа по запросам с приоритетами **П1-П4** * Доступ к базе знаний | Круглосуточно, 24x7x365   * Допустимое время простоя за год: **20 часов** * Допустимое время простоя единовременно: **8 часов** |
| Почтовая служба технической поддержки | * Создание запросов с приоритетом **П1-П4** по электронной почте | Круглосуточно, 24x7x365   * Допустимое время простоя за год: **20 часов** * Допустимое время простоя единовременно: **8 часов** |

*\* техническая поддержка оказывается по субботам и воскресеньям, исключая дни национальных праздников Российской Федерации*

|  |  |
| --- | --- |
| От Заказчика:  Генеральный директор | От Исполнителя: |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Р.Р. Сафеев  (подпись)  М.П. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (подпись)  М.П. |