**ДОГОВОР №**

|  |  |
| --- | --- |
| г. \_\_\_\_\_\_\_ | «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2015 г |

**Открытое акционерное общество «Башинформсвязь»**, именуемое в дальнейшем **«Заказчик»** в лице генерального директора Сафеева Рустема Рузбековича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**, именуемое в дальнейшем **«Исполнитель»**, в лице Генерального директора \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании Устава, с другой стороны, вместе и по отдельности, именуемые в дальнейшем как «Сторона» или «Стороны», заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. **ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**
   1. **Предмет.** Исполнитель принимает на себя обязательство обеспечить оказание услуг по техническому обслуживанию программного обеспечения Заказчика **ServiceManager (HP)** по программе НА106АС (здесь и далее «Услуги»), а Заказчик обязуется принять и оплатить Услуги.
   2. **Состав и порядок оказания Услуг.** Состав и порядок оказания Услуг приведены в Приложении № 1 к настоящему Договору.
2. **СТОИМОСТЬ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ**
   1. **Стоимость Услуг.** Стоимость Услуг определяется Сторонами в соответствии с порядком, предусмотренном в Приложении № 2 к настоящему Договору.
   2. **Порядок оплаты**
      1. Оплата осуществляется в порядке и сроки, предусмотренные в Приложении № 2 к Договору.
      2. Оплата производится в российских рублях на основании счёта, выставляемого одновременно с Актом сдачи-приёмки оказанных услуг (Приложение № 3 к Договору).
      3. Обязательства Заказчика по оплате считаются выполненными с момента зачисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.
   3. **Оплата счетов.** Расчеты между Сторонами производятся на основании счета Исполнителя в безналичном порядке путем перечисления денежных средств с расчетного счета Заказчика на расчетный счет Исполнителя. Заказчик обязуется оплатить счет в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты подписания обеими сторонами Акта сдачи-приёмки оказанных услуг за отчётный период.
3. **ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**
   1. **Исполнитель имеет право**:
      1. Направить Заказчику письменный запрос о предоставлении необходимых материалов и/или информации для оказания Услуг по Договору (здесь и далее «Запрос»), с указанием сроков предоставления требуемых материалов и/или информации. К письменному Запросу приравнивается Запрос, направленный с использованием электронной почты, по факсу, а также в любой иной согласованной Сторонами форме за исключением устной.
      2. Полагаться на достоверность информации, передаваемой Заказчиком по Запросу Исполнителя, с учетом положений настоящего Договора.
      3. По согласованию с Заказчиком использовать имя Заказчика в пресс-релизах, брошюрах и отчетах, отражающих тот факт, что Заказчик является клиентом Исполнителя.
      4. Приостановить оказание Услуг в случае просрочки Заказчика, если просрочка подтверждена Сторонами письменно.

Под «Просрочкой Заказчика» для цели настоящего Договора понимаются действия и/или бездействия Заказчика и/или привлеченных Заказчиком третьих лиц, препятствующие своевременному оказанию Услуг Исполнителем в рамках настоящего Договора, включая без ограничения:

* не предоставление и/или несвоевременное предоставление запрашиваемой Исполнителем в ходе оказания Услуг информации, в объеме, необходимой Исполнителю, а также иной информации, необходимость предоставления которой может возникнуть в ходе оказания Услуг (именуемая в дальнейшем «Дополнительная информация»). Сроки предоставления и объем Дополнительной информации согласуются Сторонами; и/или
* не рассмотрение и/или несвоевременное рассмотрение Актов, а также несвоевременное принятие и/или непринятие решений, необходимых для продолжения оказания Услуг, по проблемам, возникающим в ходе оказания Услуг; и/или
* неоплату и/или несвоевременную оплату счетов, выставленных Исполнителем Заказчику, в порядке, предусмотренном настоящим Договором; и/или
* отсутствие лицензионного программного обеспечения, необходимого для надлежащего оказания Услуг.
  1. **Исполнитель обязан**:
     1. Оказывать Услуги по настоящему Договору качественно и добросовестно в строгом соответствии с условиями и требованиями, изложенными в Приложении №1 к настоящему Договору.
  2. **Заказчик вправе**:
     1. Получать информацию о ходе оказания Услуг Исполнителем в процессе оказания Услуг по Договору.
  3. **Заказчик обязан**:
     1. Заказчик обязуется предоставить Исполнителю доступ и право использования всей информации, связанной с оказываемыми Услугами, а также доступ и право использования тех производственных помещений и оборудования Заказчика, необходимыми для оказания Услуг Исполнителем.
     2. В сроки, указанные Исполнителем, предоставить оригиналы или копии всей необходимой документации, перечень которой предусматривается в Запросе, а также давать ответы в устной и, в случае необходимости, письменной форме на все вопросы Исполнителя, которые могут возникнуть в ходе выполнения настоящего Договора.
     3. Предоставлять Исполнителю для содействия ему в осуществлении услуг по настоящему Договору своих сотрудников соответствующей квалификации.
     4. Совершить все необходимые действия для своевременной Приемки Услуг и подписания Актов сдачи-приемки оказанных Услуг в соответствии с условиями настоящего Договора.
     5. Своевременно оплачивать счета Исполнителя, выставленные в порядке, предусмотренном настоящим Договором.
     6. Передавать Исполнителю только те материалы (тексты, логотипы, товарные знаки, изображения и т.п.), права на которые (авторские, смежные, промышленные и т.п.) принадлежат Заказчику. Предоставление таких материалов не должно нарушать авторские, смежные, промышленные или любые другие права третьих лиц.

1. **СРОКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**
   1. По соглашению сторон предоставление Услуг начинается с «01» февраля 2015г. Срок окончания оказания услуг - «31» января 2016 г. Условия настоящего Договора распространяют свое действие на отношения Сторон, возникшие с 01.02.2015 г.
2. **ПОРЯДОК СДАЧИ-ПРИЕМКИ УСЛУГ**
   1. Оказание Услуг по настоящему Договору подтверждается подписанием уполномоченными лицами Сторон Актов сдачи-приемки оказанных Услуг (здесь и далее «Акты») за соответствующий Период оказания Услуг. Одновременно с Актами Исполнитель предоставляет Заказчику счета и счета-фактуры. Под «Периодом оказания Услуг» в настоящем Договоре понимается 3 (три) календарных месяца. Форма Акта сдачи-приемки оказанных Услуг приведена в Приложении №3. Акт должен быть датирован последним рабочим днем отчетного периода.
   2. Настоящий Договор будет считаться выполненным после Приемки Сторонами оказанных Услуг по последнему Периоду оказания Услуг и урегулирования всех расчетов между Сторонами. Под «Приемкой» в настоящем Договоре понимается подписание Актов в порядке, предусмотренном пунктами 5.4. - 5.6. настоящего Договора.
   3. Исполнитель в течение 5 (Пяти) рабочих дней со дня окончания соответствующего Периода оказания Услуг представляет Заказчику Акт, счет на оплату и счёт-фактуру.
   4. Заказчик должен в течение 7 (семи) рабочих дней от даты представления Акта либо подписать направленный Акт, либо представить письменный мотивированный отказ от подписания Акта с указанием причин отказа.
   5. В случае предоставления Заказчиком письменного мотивированного отказа от подписания Акта, Исполнитель и Заказчик в течение 5 (пяти) рабочих дней от даты предоставления письменного мотивированного отказа согласуют Протокол разногласий. Предоставление Заказчику для согласования Протокола разногласий входит в обязанности Исполнителя.
   6. Выявленные недостатки по согласованному Протоколу разногласий устраняются Исполнителем без увеличения стоимости Услуг за соответствующий Период оказания Услуг в срок, предусмотренный в Протоколе разногласий, без увеличения объема Услуг.
3. **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**
   1. **Ответственность Исполнителя.** В случае нарушения Исполнителем сроков по оказания Услуг по данному Договору, Заказчик вправе потребовать уплаты неустойки в виде пени, в размере 0,1 (одна десятая) % (процента) за каждый день от стоимости соответствующего Периода оказания Услуг, но не более 10 % от стоимости соответствующего Периода оказания Услуг.
   2. **Ответственность Заказчика.** В случае неоплаты и/или несвоевременной оплаты счетов Исполнителя (кроме счетов на авансы), Исполнитель вправе потребовать оплаты неустойки в виде пени, в размере 0,1 (одной десятой) % (процента) за каждый день от стоимости неоплаченного и/или не полностью оплаченного счета, но не более 10% от стоимости соответствующего Периода оказания Услуг.
4. **СРОКИ И ПОРЯДОК ДОСРОЧНОГО РАСТОРЖЕНИЯ**
   1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания сторонами, распространяет своё действие на отношения, возникшие с 01.02.2015 г., и действует до полного выполнения Сторонами своих обязательств.
   2. Оказание Услуг может быть приостановлено:
      1. по инициативе Исполнителя в случае просрочки Заказчиком оплаты за очередной Период оказания Услуг более чем на срок, равный 10 (Десяти) банковским дням. Исполнитель уведомляет Заказчика о приостановке оказания Услуг, что осуществляется на основании письменного извещения Заказчику о приостановке оказания Услуг за 5 (Пять) рабочих дней до приостановки;
      2. по инициативе Исполнителя в случае, если Исполнитель в течение 11 (Одиннадцати) рабочих дней от даты предоставления Заказчику Акта не получает ни письменного мотивированного отказа, ни подписанного Заказчиком Акта.
   3. Настоящий Договор может быть расторгнут в следующих случаях:
      1. в одностороннем порядке по инициативе Исполнителя в случае приостановки оказания Услуг в соответствии с п. 7.2.1. на срок, превышающий 20 (Двадцать) рабочих дней. В случае расторжения Договора Исполнителем по основанию, указанному в настоящем п.7.3.1.,Исполнитель в письменной форме извещает Заказчика о расторжении Договора за 15 (Пятнадцать) рабочих дней до расторжения по данному основанию;
      2. по соглашению Сторон.
   4. В случае досрочного расторжения настоящего Договора по любому основанию, предусмотренному настоящим Договором или признанному Сторонами достаточным для расторжения Договора, Исполнитель вправе получить оплату за фактически оказанные Услуги до даты расторжения Договора. Фактически оказанный объем Услуг на дату досрочного расторжения Договора и причитающиеся Сторонам и/или одной из Сторон суммы согласовываются Сторонами путем подписания акта сверки взаиморасчетов. Выполнение обязательств по оплате в соответствии с настоящим п.7.4. осуществляется обязанной Стороной в течение 5 (пяти) банковских дней после подписания акта сверки взаиморасчетов.
5. **ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ**
   1. Ни одна из Сторон не несет ответственности за полное или частичное невыполнение своих обязательств по Договору, если это невыполнение произошло вследствие наводнения, пожара, землетрясения, введения военного положения, а также войны или военных действий, и других обстоятельств непреодолимой силы, возникших после подписания настоящего Договора.
   2. Если одно из вышеупомянутых обстоятельств повлияет на выполнения настоящего Договора в течение времени его действия, срок исполнения обязательств по Договору может быть продлен на время действия указанных обстоятельств по решению Сторон, оформленному в письменном виде.
   3. Сторона, для которой выполнение обязательств стало невозможным, должна в течение 3 (трех) рабочих дней проинформировать другую Сторону о начале действия непреодолимой силы, подтвердив возникновение обстоятельств непреодолимой силы документом, выданным Торгово-промышленной Палатой Российской Федерации.
   4. Если одна из Сторон не вышлет сообщения или сделает это с опозданием против указанного в п.8.3. срока, она теряет право использовать любое из перечисленных в п.8.1. обстоятельств в качестве причины, освобождающей ее от ответственности за невыполнение настоящего Договора, если не докажет, что не сообщила о возникновении обстоятельств непреодолимой силы по причинам, независящим от ее воли.
   5. В случае, если невыполнение обязательства со стороны Исполнителя или Заказчика или снижение возможностей Исполнителя или Заказчика по выполнению обязательства вследствие наступления обстоятельства непреодолимой силы продолжается более 2 (Двух) календарных месяцев, дальнейшие взаимоотношения Сторон определяются дополнительным соглашением, подписываемым обеими Сторонами в указанном случае.
6. **КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ** 
   1. Каждая из Сторон согласна считать конфиденциальной информацию, составляющую коммерческую тайну, а именно: настоящий Договор, все Приложения к нему, любые дополнения к нему, подписанные обеими Сторонами, а также Коммерческую тайну Исполнителя и Коммерческую тайну Заказчика.

«Коммерческая тайна Исполнителя» означает любую информацию Исполнителя, помеченную грифом «Коммерческая тайна» в соответствии с требованием законодательства Российского Федерации о коммерческой тайне.

«Коммерческая тайна Заказчика» означает информацию о деятельности Заказчика, помеченную грифом «Коммерческая тайна» в соответствии с требованием законодательства Российского Федерации о коммерческой тайне.

В случае предоставления информации, составляющей коммерческую тайну, в устной форме, ее конфиденциальность должна быть подтверждена в письменной форме одновременно с предоставлением такой информации, с нанесением на материальные носители (документы), содержащие информацию, составляющую коммерческую тайну, грифа «Коммерческая тайна» с указанием обладателя этой информации (для юридических лиц - полное наименование и место нахождения, для индивидуальных предпринимателей - фамилия, имя, отчество гражданина, являющегося индивидуальным предпринимателем, и место жительства).

* 1. Каждая из Сторон согласна принимать все необходимые меры для защиты Коммерческой тайны другой Стороны. При этом Стороны обязуются довести до сведения своих сотрудников (в том числе возможных субподрядчиков) информацию о закрытом характере Коммерческой тайны и запрете на копирование или раскрытие такой Коммерческой тайны.
  2. Ни одна из Сторон не несет обязательства рассматривать как конфиденциальные или следовать каким-либо ограничениям применительно к условиям настоящего Договора по использованию, раскрытию или классификации информации - все предоставленные другой стороной (здесь и далее “Предоставляющая сторона”) сведения, которые: (i) были правомерно получены и известны получателю до момента их раскрытия Предоставляющей стороной; (ii) общеизвестны или могут быть легко получены любой третьей стороной, в обычном порядке осуществляющими свою деятельность в области компьютерных разработок, разработки процессов, программирования или же в среде, аналогичной сфере деятельности Конечного пользователя; (iii) без каких-либо ограничений доводятся Предоставляющей стороной до сведения какого-либо третьего лица, фирмы или структуры (включая государственные структуры или учреждения); (iv) независимо подготовлены их получателем без какого-либо обращения к Коммерческой тайне; или (v) общедоступны в настоящее время или станут общедоступными впоследствии без нарушения положений настоящего Договора, или же могут быть в законном порядке получены одной из Сторон от какой-либо третьей Стороны.
  3. Ни одна из Сторон не имеет право использовать имя противной Стороны, либо другим образом упоминать, что другая Сторона готовила, утверждала или другим образом участвовала в подготовке какого-либо документа, предоставляемого третьей стороне, без письменного разрешения другой Стороны. Оглашение факта оказания Исполнителем консультационных услуг Заказчику не отменяет юридической силы данного пункта.
  4. В случае нарушения условия конфиденциальности виновная Сторона обязана возместить другой Стороне Договора все документально подтвержденные убытки, в сумме, не превышающем общую стоимость настоящего Договора, при условии наличия причинно-следственной связи между виновными действиями Стороны и документально подтвержденными убытками другой Стороны.

1. **УРЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ**
   1. **Досудебный порядок.** Любые разногласия, противоречия, жалобы связанные с настоящим Договором, включая все вопросы, касающиеся его существования, действительности, прекращения или нарушения положения настоящего Договора, возникающие у одной из Сторон по настоящему Договору по отношению к другой Стороне (здесь и далее “Спор”) урегулируется следующим образом. Каждая из Сторон добросовестно проводит переговоры по урегулированию любого Спора, который может возникнуть между Сторонами. Целью Сторон является урегулирование любого Спора настолько быстро и эффективно, насколько это может быть возможно. В ожидании окончательного урегулирования какого-либо Спора, каждая Сторона продолжает добросовестно выполнять настоящий Договор и все свои соответствующие обязательства по нему.
   2. **Судебный порядок.** Если Стороны не смогли в добровольном порядке урегулировать возникший спор в течение 10 (Десяти) рабочих дней с момента проведения переговоров или направления одной из Сторон претензионного письма другой стороне, такой Спор передается на разрешение Арбитражного суда.
2. **ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**
   1. Данный Договор (включая все Приложения к нему и любые дополнения, подписанные обеими сторонами) содержит полное соглашение между Сторонами в том, что касается упомянутого предмета настоящего Договора и заменяет все предыдущие договоренности, утверждения, и соглашения, как устные, так и письменные, между сторонами по отношению к названному предмету Договора.
   2. Все Приложения к настоящему Договору являются его неотъемлемой частью.
   3. Все изменения и дополнения к настоящему Договору и Приложениям к нему, оформляются в письменном виде дополнительными соглашениями и действительны при условии их подписания уполномоченными представителями обеих Сторон.
   4. Положения настоящего Договора, а также отношения Сторон в связи с настоящим Договором, регулируются в соответствии с законодательством Российской Федерации.
   5. Настоящий Договор составлен на русском языке, в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу по одному для каждой из Сторон.
3. **СПИСОК ПРИЛОЖЕНИЙ**
4. Приложение № 1. Состав и порядок оказания Услуг.
5. Приложение № 2. Стоимость Услуг и порядок оплаты.
6. Приложение № 3. Форма акта сдачи-приемки оказанных Услуг по техническому обслуживанию программного обеспечения Заказчика.
7. **РЕКВИЗИТЫ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Исполнитель |  | Заказчик |
|  |  | **ОАО «Башинформсвязь»**  ОАО «Башинформсвязь»  г.Уфа Центр, 450000, ул. Ленина,32/1  р/сч. № 40702810129300000171  в филиале «Нижегородский»  ОАО «Альфа-Банк» г.Н.Новгород  БИК 042202824 ОГРН 1020202561686  К/сч. № 30101810200000000824 в ГРКЦ ГУ  Банка России по Нижегородской области  ИНН 0274018377/КПП 997750001  ОКОНХ 52300 , ОКПО 01150144 |
|  |  |  |

1. **ПОДПИСИ СТОРОН**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Исполнитель |  | Заказчик |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  | ОАО «Башинформсвязь» |
|  |  |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_-/ |  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Р.Р. Сафеев/ |
| М.П. |  | М.П. |
| «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2015 г. |  | «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2015 г. |

**Приложение № 1**

**к Договору №**

**от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2015 г.**

**СОСТАВ И ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

Техническое обслуживание Программного обеспечения ServiceManager (HP) осуществляется по программе НА106АС SW 9x5x2 в соответствии с уровнем сервиса, приведенным в Таблице №1.

**Таблица №1. Уровень оказываемого сервиса.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование** | **Значение / описание / условие** | |
| 1. | Прием и регистрация запросов ЗАКАЗЧИКА на обслуживание. | Прием запросов осуществляется по телефонам и e-mail, указанным Исполнителем. | |
| 2. | Технические консультации | Консультации могут охватывать технические вопросы по восстановлению работоспособности поддерживаемых оборудования и ПО, проведению диагностики после сбоев, корректировке настроек, доработке функционала специалистами Заказчика. | |
| 3. | Осуществление миграции на версию программного продукта 9.34 с версии 9.21 | Совместно специалистами Исполнителя и Заказчика ввиду большого количества изменений, внесённых в функционал за период эксплуатации. | |
| 4. | Время предоставления услуг | С 09.00 до 16.00 по московскому времени в официальные рабочие дни | |
| 5. | Время реакции\* | Приоритет 1 (Критичный) | Ответный звонок не позднее, чем через 2 часа после регистрации заявки |
| Приоритет 2 (Высокий) | Ответный звонок не позднее, чем через 4 часа после регистрации заявки |
| Приоритет 3 (Низкий) | Ответный звонок не позднее, чем через 6 часов после регистрации заявки |
| 6. | Время устранения  неисправности | Приоритет 1  (Критичный) | Не позднее чем через \_\_\_\_\_\_\_\_\_ часов после регистрации заявки |
| Приоритет  (Высокий) | Не позднее чем через \_\_\_\_\_\_\_\_\_ часов после регистрации заявки |
| Приоритет 3  (Низкий) | Не позднее чем через \_\_\_\_\_\_\_\_\_ часов после регистрации заявки |
| 7. | Дистанционная диагностика проблем | После регистрации обращения ЗАКАЗЧИКА, по усмотрению специалиста ИСПОЛНИТЕЛЯ, для поиска проблемы с оборудованием и/или ПО может быть осуществлена дистанционная диагностика неисправности. Дистанционная диагностика осуществляется специалистом ИСПОЛНИТЕЛЯ с помощью опроса специалистов ЗАКАЗЧИКА по телефону и/или обмена с ними сообщениями по электронной почте, либо других доступных методов, позволяющих упростить дистанционное решение проблемы. При получении соответствующего запроса ЗАКАЗЧИК должен помочь специалистам ИСПОЛНИТЕЛЯ в дистанционной диагностике проблем и выполнить следующее:  • Предоставить всю информацию, необходимую ИСПОЛНИТЕЛЮ для осуществления своевременной и профессиональной технической поддержки.  • Запустить тесты самодиагностики и/или установить и запустить другие диагностические средства и программы.  • Выполнить другие разумные действия, которые помогут специалистам ИСПОЛНИТЕЛЯ идентифицировать проблему. | |
| 8. | Выезды на сайт | Не предусмотрены | |
| 9. | Замена неисправного оборудования (части оборудования) | Не предусмотрена | |
| 10. | Дополнительные возможности | WEB-поиск документов по технической поддержке для облегчения решения проблемы, загрузка модификаторов программных кодов HP, обращение за поддержкой и проверка статуса запроса, получение паролей, необходимых для использования служебных диагностических средств HP. В рамках этой услуги ЗАКАЗЧИК может загружать обновленные версии программного обеспечения и документации, а также получать уведомления о выпуске обновленных версий программного обеспечения по электронной почте. | |
| 11. | Доступ к патчам, релизам, обновлениям | Последние версии программного обеспечения и справочной документации доступны для ЗАКАЗЧИКА сразу после выпуска обновлений для выбранных программных продуктов HP. Для некоторых продуктов можно выбрать тип носителя, на котором информация будет передана ЗАКАЗЧИКУ | |
| 12. | Доступ к online-ресурсам и базе знаний производителя | Доступ к Базе Знаний - HP предоставляет различные способы быстрого получения нужной информации, средств и услуг (HP ElectronicInformationSupport). Этот портал доступен в Интернете по адресу [www.itrc.hp.com](http://www.itrc.hp.com) | |

\* Под временем реакции подразумевается временной интервал, в течение которого заявка на обслуживание будет рассмотрена и представителем ИСПОЛНИТЕЛЯ будет сделан ответный звонок для определения технических подробностей

**Процедура оказания услуг ЗАКАЗЧИКУ**

**Порядок приема заявок**

Услуги оказываются на основе заявок от ЗАКАЗЧИКА, направленных в службу технической поддержки Исполнителя:

Оговариваются с Исполнителем.

Заявка должна содержать следующие сведения об инциденте:

- Приоритет заявки – описано ниже;

- Название организации и название конечного получателя услуги;

- Серийный номер системы (для Оборудования);

- Описание инцидента;

- Контактное лицо ЗАКАЗЧИКА – Ф.И.О. представителя ЗАКАЗЧИКА, который обладает всей информацией по инциденту;

- Контактный телефон – телефонный номер, по которому можно связаться контактным лицом ЗАКАЗЧИКА;

- Адрес электронной почты – адрес электронной почты, по которому можно связаться с контактным лицом ЗАКАЗЧИКА;

**Описание приоритетов заявок**

Заявки оформляются согласно уровням приоритетов, указанным в Таблице № 2, для которых предусмотрено различное время реакции службы технической поддержки на заявку.

**Таблица № 2. Описание приоритетов заявок.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Приоритет** | **Описание** |
| 1. | Приоритет 1 (Критичный) | Остановка или полная неработоспособность инфраструктуры или критического компонента, серьезное повреждение бизнес-процессов заказчика (выход из строя всего оборудования, потеря данных). |
| 2. | Приоритет 2 (Высокий) | Проблема имеет значительное воздействие на инфраструктуру (основная функциональность оборудования доступна не полностью, производительность значительно снижена по сравнению с нормальной). |
| 3. | Приоритет 3 (Низкий) | Проблема с незначительным воздействием на общую функциональность и производительность инфраструктуры (основная функциональность оборудования сохранена; консультационные вопросы; вопросы по обслуживанию ПО и профилактическое обслуживание). Допустимы некоторые задержки с устранением сбоя. |

**ПОДПИСИ СТОРОН**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Исполнитель |  | Заказчик |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  | ОАО «Башинформсвязь» |
|  |  |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ |  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / Р.Р. Сафеев/ |
| М.П. |  | М.П. |
| «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2015 г. |  | «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2015 г. |

**Приложение № 2**

**к Договору №**

от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2015 г.

**СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ**

1. Стоимость услуг по техническому обслуживанию программного обеспечения **ServiceManager (HP)** по программе НА106АС состоит из стоимости услуг по настоящему Приложению №2 в объеме, предусмотренном Приложением № 1 к Договору.
2. Стоимость Услуг по техническому обслуживанию программного обеспечения **ServiceManager (HP)** по программе НА106АС оказываемых Исполнителем в рамках настоящего Договора, составляет:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование услуги** | **Стоимость услуги, руб. с НДС 18%** | | | | | |
| **Кол-во** | **Дата начала** | **Дата окончания** | **Кол-во месяцев** | **за период (3 мес.), руб. с НДС 18%** | **Всего, руб. с НДС 18%** |
| Услуги по техническому обслуживанию программного обеспечения **ServiceManager (HP)** по программе НА106АС | 1 | 01.02.2015 | 31.01.2016 | 12 |  |  |
| **Итого с учетом НДС** | | | | |  |  |
| **НДС (18%)** | | | | |  |  |

3. Итого стоимость услуг по техническому обслуживанию программного обеспечения **ServiceManager (HP)** по программе НА106АСсоставляет\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей, в том числе НДС 18% в сумме\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей.

1. Оплата по Договору осуществляется в следующем порядке:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ П/П** | **Сумма платежа, руб.**  **с НДС 18%** | **Условия оплаты** |
| 1 |  | Платеж оплачивается в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты подписания Акта сдачи-приемки оказанных Услуг за период с 01.02.2015 по 30.04.2015 и счёта на оплату. |
| 2 |  | Платеж оплачивается в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты подписания Акта сдачи-приемки оказанных Услуг за период с 01.05.2015 по 31.07.2015 и счёта на оплату. |
| 3 |  | Платеж оплачивается в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты подписания Акта сдачи-приемки оказанных Услуг за период с 01.08.2015 по 31.10.2015 и счёта на оплату. |
| 4 |  | Платеж оплачивается в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты подписания Акта сдачи-приемки оказанных Услуг за период с 01.11.2015 по 31.01.2016 и счёта на оплату. |

**ПОДПИСИ СТОРОН**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Исполнитель |  | Заказчик |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  | ОАО «Башинформсвязь» |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ |  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / Р.Р. Сафеев/ |
| М.П. |  | М.П. |
| «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2015г. |  | «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2015г. |

**Приложение № 3**

**к Договору №**

от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2015 г.

**ФОРМА АКТА СДАЧИ-ПРИЕМКИ ОКАЗАННЫХУСЛУГ**

**по техническому обслуживанию программного обеспечения ServiceManager (HP) по программе НА106АС**

АКТ СДАЧИ-ПРИЕМКИ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

г. Москва «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с одной стороны, и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны, именуемые в дальнейшем Стороны, а каждая в отдельности – Сторона, составили настоящий Акт о нижеследующем:

1. Настоящий Акт составлен в подтверждение того, что Исполнитель полностью и в установленный срок обеспечил оказание Услуг Заказчику по техническому обслуживанию программного обеспечения ServiceManager (HP) по программе НА106АС в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(указать месяцы)* \_\_\_\_\_\_\_ года.
2. Настоящим Актом Исполнитель передает, а Заказчик принимает оказанные Исполнителем Услуги в отчетном периоде в соответствии с пунктом 1 настоящего Акта.
3. Стоимость оказанных Услуг в отчетном периоде составляет \_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) \_\_\_\_, кроме того НДС 18%, что составляет \_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) \_\_\_\_\_.
4. Стороны подтверждают, что не имеют взаимных претензий в связи с выполнением Исполнителем своих обязательств по настоящему Договору.
5. Настоящий Акт составлен в 2 (двух) экземплярах, по одному для каждой из Сторон, имеющих одинаковую юридическую силу.

Согласовали:

|  |  |
| --- | --- |
| От Исполнителя | От Заказчика |

**ПОДПИСИ СТОРОН**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Исполнитель |  | Заказчик |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  | ОАО «Башинформсвязь» |
|  |  |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ |  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / Р.Р. Сафеев/ |
| М.П. |  | М.П. |
| «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2015г. |  | «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2015г. |