**ДОГОВОР № 4723-11.12**

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

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**, 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 (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, предусмотренном в Приложении № 2 к Договору.
      2. Оплата производится в российских рублях.
      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 10 (десяти) банковских дней с даты выставления счета Исполнителем.
   4. **Изменение налогового законодательства.** Исполнитель оставляет за собой право на уточнение стоимости Договора, в случае изменений налогового законодательства РФ. В этом случае оформляется дополнительное соглашение, Протокол согласования цены и подписывается обеими Сторонами.
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:

* невыполнение и/или ненадлежащее (в том числе несвоевременное) выполнение Конечным пользователем своих обязанностей, а также согласованных Сторонами работ, возложенных на Заказчика и/или привлеченных им третьих лиц, и/или
* 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. Выполнять иные обязанности, предусмотренные настоящим Договором.
  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. Обеспечить административную поддержку (подготовка и утверждение внутренних распорядительных документов, заключение договоров на выполнение работ с контрагентами Конечного пользователя, принимающими непосредственное участие в работах по оказанию Услуг Исполнителем, предоставление необходимых программных и аппаратных средств) осуществляемым Услугам в течение всего срока действия настоящего Договора.
     7. 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.
     8. Согласовать предмет настоящего Договора с третьими лицами, в случае необходимости такого согласования, обеспечить своевременное получение разрешений, согласований, и т.д., требуемых в соответствии с законодательством РФ для осуществления Услуг.

1. **СРОКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**
   1. По соглашению сторон предоставление Услуг начинается до подписания настоящего Договора - с «01» февраля 2013г. Срок окончания оказания услуг - «31» января 2014 г. Условия настоящего Договора распространяют свое действие на отношения Сторон, возникшие с 01.02.2013 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-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. - 5.7. настоящего Договора.
   3. Исполнитель в течение 5 (Пяти) рабочих дней со дня окончания соответствующего Периода оказания Услуг представляет Заказчику Акт и счет на оплату.
   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 выполнению своих обязательств по данному Договору, Заказчик вправе потребовать уплаты неустойки в виде пени, в размере 0,1 (одна десятая) % (процента) за каждый рабочий 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 рабочий день от стоимости неоплаченного и/или не полностью оплаченного счета, но не более 10% от стоимости соответствующего Периода оказания Услуг.
   3. **Ограничение ответственности Сторон.** В пределах правовой ответственности каждой из Сторон перед другой Стороной, общий размер всей суммарной ответственности одной Стороны перед другой Стороной по всем обстоятельствам, возникающим из и/или в связи с настоящим Договором или какого-либо Приложения, в том числе без ограничений в отношении как исполнения, так и неисполнения обязательств, независимо от формы основания для иска, ни при каких обстоятельствах, не будет превышать 20% (Двадцати) процентов Стоимости Периода оказания Услуг.
   4. Стороны, ни при каких обстоятельствах, не несут ответственности и не возмещают другой стороне какие-либо косвенные убытки, прямо не предусмотренные настоящим договором, (включая потерю данных, упущенную прибыль, сделки, ожидаемую экономию средств, но не ограничиваясь указанным), либо убытки, вытекающие или связанные с какой-либо потерей данных, упущенной прибылью или иной выгодой, перерывами в оказании услуг или срывами деятельности сторон или третьих лиц, или потерей сделок, какой либо из сторон или третьими лицами.
4. **СРОКИ И ПОРЯДОК ДОСРОЧНОГО РАСТОРЖЕНИЯ**
   1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания сторонами, распространяет своё действие на отношения, возникшие с 01.02.2013г., 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. 7.3.1. на срок, превышающий 20 (Двадцать) рабочих дней. В случае расторжения Договора Исполнителем по основанию, указанному в настоящем п.7.4.2., Исполнитель в письменной форме извещает Заказчика о расторжении Договора за 5 (Пять) 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.7.6. 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 по месту нахождения истца.
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»**  Юр.адр.450000, РБ, г. Уфа, ул. Ленина, 32/1  Почт.адр.450000,г.Уфа, ул.Ленина,32/1  ИНН 0274018377  КПП 997750001  р/счет 40702810400351000169  в филиале «Башкортостан» ОАО «Альфа-Банк»  БИК 048073940  к/счет 30101810100000000940 в ГРКЦ НБ РБ  ОКОНХ 52300 |
|  |  |  |

1. **ПОДПИСИ СТОРОН**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Исполнитель |  | Заказчик |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  | ОАО «Башинформсвязь» |
|  |  |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_-/ |  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / Р.Р. Сафеев / |
| М.П. |  | М.П. |
| «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2013г. |  | «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2013г. |

**Приложение № 1**

**СОСТАВ И ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

**Поддержка программного обеспечения HP Software Support Service (HA106A):**

HP Software Support - это всестороннее обслуживание программного обеспечения HP.

Этот вид обслуживания обеспечивает ИТ-персоналу Заказчика быстрый и надежный доступ к службам технической поддержки HP. Инженеры HP предоставляют рекомендации по эффективному использованию программного обеспечения, диагностике и решению проблем, идентификации дефектов программ и доступу к исправлениям.

HP предоставляет обновления некоторых программных продуктов HP и других поставщиков, а также новые версии программ, исправлений и справочные руководства для программного обеспечения HP и некоторых поддерживаемых продуктов других поставщиков. Кроме того, предоставляется лицензия на использование и копирование новых версий программных продуктов для всех систем, на которые распространяется действие первоначальной лицензии.

Поддержка программного обеспечения включает электронный доступ к полной информации о технической поддержке, что позволяет ИТ-персоналу Заказчика находить нужную информацию о продукте и поддержке.

**Особенности уровня** **поддержки HP Software Support Service (HA106A)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Предоставляемые услуги | | |
| Услуга |  | Особенности предоставления |
| Лицензия на использование и копирование обновлений программных продуктов |  | Заказчику предоставляется лицензия на использование и копирование обновленных версий программных продуктов для всех поддерживаемых систем, на которые распространяется действие первоначальной лицензии. Заказчик может копировать и использовать обновленные версии программного обеспечения HP и других производителей на каждой системе, на которую распространяется данный вид обслуживания, в соответствии – условиями НР по продаже и предоставлению услуг технической поддержки. |
| Обновления программных продуктов и документации |  | Последние версии программного обеспечения и справочной документации доступны для Заказчика сразу после выпуска обновлений для выбранных программных продуктов HP. Для некоторых программных продуктов других поставщиков компания HP также будет предоставлять соответствующие обновления, если это является частью данного вида обслуживания или такие обновления будут предо­ставлены поставщиком. HP предоставит инструкции о том, как получить обновления продуктов других поставщиков в рамках данного вида обслуживания: в HP или непосредственно от поставщика. Для некоторых программных продуктов можно выбрать тип носителя. Если для установки или запуска последней версии ПО потребуется код доступа или лицензионный ключ, в рамках данного обслуживания будут предоставлены такой код или ключ либо инструкции по их получению. |
| Электронная техническая поддержка программного обеспечения |  | В рамках данного обслуживания HP предоставит доступ к электронным и Web-средствам и услугам, относящимся к программному обеспечению.  Заключив контракт на Поддержку программного обеспечения HP, Заказчик имеет право на бесплатные услуги, которые доступны для всех пользователей, зарегистрированных для получения технической поддержки программного обеспечения. Кроме того, Заказчик имеет следующие 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.  Если для поддерживаемых HP программных продуктов других поставщиков производитель ПО предоставляет HP модификаторы или обновленную информацию, Заказчик также получит к ним доступ в рамках данного обслуживания.  Для некоторых продуктов HP Заказчику также предоставляется дополнительная интерактивная услуга по обновлению программного обеспечения (Software Update Manager, SUM). В рамках этой услуги Заказчик может загружать обновленные версии программного обеспечения  и документации, заказывать данные на физических носителях, просматривать состояние заказа и хронологию, а также получать уведомления о выпуске обновленных версий программного обеспечения по электронной почте. |
| Доступ к техническим ресурсам |  | Для получения помощи в решении проблем с внедрением и использованием программного обеспечения Заказчики могут обращаться к техническим ресурсам HP с помощью телефона, электронных средств коммуникации или факса (если доступно). |
| Анализ и решение проблем |  | HP предоставляет поддержку для решения распознаваемых проблем с программным обеспечением, которые Заказчик может воспроизвести. HP также поможет идентифицировать проблемы, которые трудно поддаются воспроизведению. Заказчику будет предоставлена помощь в решении проблем и выборе правильных параметров конфигурации. |
| Время реагирования |  | Время реагирования и регистрации инцидента зависит от степени серьезности   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | |  | 1 степень  серьезности | 2 степень  серьезности | 3 степень  серьезности | 4 степень  серьезности | | Установленное время  реакции | 2 рабочих часа | 6 рабочих часов | 8 рабочих часов | 1 рабочий день | | Определение | Технологический процесс  остановлен.  Использование продукта  HP невозможно, т. к. это  может привести к общему  сбою или каким-то другим  образом критически  повлиять на бизнес-  процесс.  Обходные маневры невоз-  можны | Основные функции не  работают.  Только ограниченные опе-  рации доступны для  использования.  Доступны обходные манев-  ры | Недоступны некоторые  некритичные функции.  Работа продукта не соот-  ветствует техническим  характеристикам, слабое  воздействие на работоспо-  собность, реализованы  обходные маневры | Незначительные про-  блемы.  Документация, общая  информация, запрос на  улучшение ПО и т. д. |   Приведенные значения времени реакции соответствуют типичным значениям времени начального ответа на запрос о технической поддержке.  Данные значения времени реакции не являются обязательными и HP не несет ответственности за их неукоснительное соблюдение. |
| Управление эскалацией при возникновении проблем |  | Для решения сложных проблем с программным обеспечением компания HP разработала формальные процедуры эскалации. Местные службы поддержки HP координируют процесс эскалации, быстро привлекая опыт лучших специалистов HP и других поставщиков для решения ключевых проблем. |
| Поддержка функциональ­ности и работоспособности программного обеспечения |  | HP предоставляет информацию о возможностях новых продуктов, известных проблемах и доступных решениях, а также рекомендации и помощь по их использованию. |
| Локализация проблем |  | Для программных продуктов осуществляется локализация проблем. Если проблема связана с оборудова­нием, Заказчик будет проинформирован об этом. При наличии сервисного соглашения HP Hardware Support Onsite (Поддержка аппаратной части с выездом к Заказчику) обращение Заказчика будет зарегистрировано в службе предварительной диагностики. В случае отсутствия соглашения на Поддержку аппаратной части, по согласованию с Заказчиком оплата будет начисляться по факту каждого обращения. |
| Дистанционный доступ |  | По усмотрению HP и с согласия Заказчика выбранные средства дистанционного доступа, такие как средства телефонной поддержки, могут быть исполь­зованы для облегчения решения проблемы. Такие средства позволяют HP более эффективно взаимодействовать с Заказчиком и диагностировать проблемы дистанционно.  При обращении за помощью Заказчик может выбирать любые из доступных средств. В рамках данного обслуживания можно использовать только средства, предоставляемые или одобренные компанией HP. |
| Консультативная поддержка при установке |  | Консультативная поддержка предоставляется при возникновении трудностей с установкой программного обеспечения, выбором правильных методов установки и обновлением автономных приложений, а также при использовании продуктов, установленных в сетевых средах.  Данный вид обслуживания не включает загрузку по линиям связи полных программных пакетов или прохождения всех этапов установки с начало до конца. Такие услуги доступны за дополнительную плату и могут быть приобретены отдельно в HP. |
| График обслуживания |  | График обслуживания – это время, в течение которого регистрируются обращения Заказчика и предоставляется поддержка.  Стандартное рабочее время, стандартные рабочие дни. Обслуживание предоставляется с 9:00 до 18:00, с понедельника по пятницу, кроме официальных выходных и праздничных дней. Этот график действует при приобре­тении HP Software Support Service M-F (HA106A). Обращения, поступившие и принятые за пределами этого интервала, будут перенесены на ближайший рабочий день, который включен в график обслуживания. |
| Необходимые условия для данного вида обслуживания |  | Чтобы воспользоваться Поддержкой программного обеспечения поддержкой НР, Заказчик должен иметь действующую лицензию на использование версии программного обеспечения, которая была текущей в момент начала срока действия соглашения на обслуживание. В противном случае для получения обслуживания может потребоваться дополнительная оплата. |

|  |  |
| --- | --- |
| Ответственность Заказчика | Заказчик должен сохранять все оригинальные лицензии на программное обеспечение, лицензионные соглашения на модернизацию ПО и лицензионные ключи, чтобы при необходимости предоставить их HP.  Заказчик должен использовать все программные продукты в соответствии с текущими условиями лицензионного соглашения на программное обеспечение HP либо программное обеспечение других производителей (если оно используется), а также с условиями лицензий на обновления программного обеспечения в рамках данного вида обслуживания.  После выпуска новой версии программного обеспечения Заказчик получит соответствующее уведомление на бумаге или по электронной почте. Для получения обновленной версии необходимо ответить на такое уведомление.  Чтобы получать информацию и загружать модификаторы программных кодов HP, Заказчик должен зарегистрироваться в качестве пользователя информационных ресурсов HP. |
| Ограничения | Обновленные версии программного обеспечения будут доступны не для всех программных продуктов. При получении соответствующего запроса HP предоставит список программных продуктов, для которых не требуются обновление версий. Если обновленные версии программного обеспечения недоступны, эта услуга будет исключена из Поддержки программного обеспечения.  Если несколько поддерживаемых систем расположены в одном месте, HP может ограничить количество физических носителей, содержащих обновленные версии программного обеспечения, которые предоставляются в рамках данного обслуживания.  Услуги по поддержке программного обеспечения необходимо приобрести для каждой системы, для которой потребуется такое обслуживание.  Для некоторых продуктов обновления будут содержать только незначительные изменения. Новые версии ПО потребуется приобретать отдельно. При получении соответствующего запроса HP предоставит список программных продуктов, в стоимость обновления которых не входят новые версии. Стоимость новых версий таких программных продуктов не включена в стоимость Поддержки программного обеспечения. |
| Общие положения, прочие исключения | В некоторых случаях обновления программного обеспечения, лицензионные соглашения и лицензионные ключи других производителей могут предоставляться Заказчику непосредственно самими поставщиками. |
| Дополнительная информация | Дополнительную информацию об услугах HP можно получить у коммерческих представителей HP и на Web-узле по адресу: <http://www.hp.com/> |

**ПОДПИСИ СТОРОН**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Исполнитель |  | Заказчик |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  | ОАО «Башинформсвязь» |
|  |  |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ |  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / Р.Р. Сафеев / |
| М.П. |  | М.П. |
| «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2013г. |  | «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2013г. |

**Приложение № 2**

**к Договору №**

от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2013 г.

**СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ**

1. Стоимость услуг по поддержке программного обеспечения HP Software Support Service (HA106A) состоит из стоимости услуг по настоящему Приложению №2 в объеме, предусмотренном Приложением № 1 к Договору.
2. Стоимость Услуг по поддержке программного обеспечения HP Software Support Service (HA106A) 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 поддержке программного обеспечения HP Software Support Service (HA106A) | 1 | 01.02.2013 | 31.01.2014 | 12 |  |  |
| **Итого с учетом НДС** | | | | |  |  |
| **НДС (18%)** | | | | |  |  |

3. Итого стоимость услуг по поддержке программного обеспечения HP Software Support Service (HA106A) составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) 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 10 (десяти) банковских дней с даты подписания Акта сдачи-приемки оказанных Услуг за период с 01.02.2013 по 31.04.2013. |
| 2 |  | Платеж оплачивается в течение 10 (десяти) банковских дней с даты подписания Акта сдачи-приемки оказанных Услуг за период с 01.05.2013 по 31.07.2013. |
| 3 |  | Платеж оплачивается в течение 10 (десяти) банковских дней с даты подписания Акта сдачи-приемки оказанных Услуг за период с 01.08.2013 по 30.10.2013. |
| 4 |  | Платеж оплачивается в течение 10 (десяти) банковских дней с даты подписания Акта сдачи-приемки оказанных Услуг за период с 01.11.2013 по 31.01.2014. |

**ПОДПИСИ СТОРОН**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Исполнитель |  | Заказчик |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  | ОАО «Башинформсвязь» |
|  |  |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ |  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / Р.Р. Сафеев / |
| М.П. |  | М.П. |
| «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2013г. |  | «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2013г. |

**Приложение № 3**

**к Договору №**

от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2013г.

**ФОРМА АКТА СДАЧИ-ПРИЕМКИ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ**

**по поддержке программного обеспечения HP Software Support Service (HA106A)**

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 поддержке программного обеспечения HP Software Support Service (HA106A) 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 \_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) долларов США, \_\_\_ центов, кроме того НДС 18%, что составляет \_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) долларов США, \_\_\_ центов.
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 Исполнительа | От Заказчика |

**ПОДПИСИ СТОРОН**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Исполнитель |  | Заказчик |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  | ОАО «Башинформсвязь» |
|  |  |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ |  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / Р.Р. Сафеев / |
| М.П. |  | М.П. |
| «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2013г. |  | «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2013г. |