**ДОГОВОР № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2014 г.

**Открытое акционерное общество «Башинформсвязь»**, именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице Генерального директора **Сафеева Рустема Рузбековича**, действующего на основании устава, с одной стороны, и **Общество с ограниченной ответственностью «ТЕНЕТ»**, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице **Закирова Тимура Зарифовича**, действующего на основании Устава, с другой стороны, вместе именуемые «Стороны», заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА
   1. Исполнитель обязуется выполнить, а Заказчик обязуется принять следующие работы:
      1. работы по созданию и разработке, инсталляции и внедрению на предприятии Заказчика Программного Комплекса, под которым по тексту настоящего Договора понимается следующее – программы для ЭВМ, предназначенные для ведения бизнеса оператора проводной связи – Заказчика, состоящие из множества стыкующихся между собой компонентов (модулей), каждый из которых несет в себе определенную функциональность в соответствии с Техническим заданием (Приложение № 3 к настоящему Договору), являющимся неотъемлемой частью настоящего Договора;
      2. гарантийная поддержка Программного Комплекса.
   2. Состав Программного Комплекса, а также перечень работ по его установке, настройке и запуску указаны в Спецификации (Приложение № 2 к настоящему Договору).
   3. В рамках настоящего Договора Исполнитель передает Заказчику право пользования (простая (неисключительная) лицензия) на передаваемый Программный Комплекс строго в порядке, установленном положениями настоящего Договора.
   4. Характеристики работ определяются Сторонами в Техническом задании.
2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН
   1. Заказчик обязуется:
      1. В порядке и на условиях, предусмотренных настоящим Договором, оплатить работу Исполнителя;
      2. После получения уведомления Исполнителя о досрочном окончании работ принять работы по Акту сдачи-приемки Программного Комплекса и выполненных работ либо направить мотивированный отказ. Срок рассмотрения, тестирования и принятия работ - 10 (десять) рабочих дней, исчисляемых от момента поступления Акта;
      3. соблюдать исключительные имущественные права на Программный Комплекс, принадлежащие Исполнителю в соответствии с законодательством РФ; не осуществлять действий по обходу технических средств защиты Программного Комплекса;
      4. уведомлять Исполнителя обо всех ставших ему известных случаях нарушения его исключительных прав или любых попытках их нарушений со стороны своих сотрудников, третьих лиц;
      5. предоставить Исполнителю постоянный удаленный доступ к комплексу технических средств, на которых будет осуществляться установка Программного Комплекса, в целях осуществления Исполнителем работ по настоящему Договору с помощью защищенного канала (VPN) через сеть Интернет.
   2. Исполнитель обязуется:
      1. Создать Программный Комплекс, соответствующий функциональным, техническим и иным установленным требованиям согласно Техническому Заданию.
      2. Выполнить работы и передать результат работ по Акту сдачи-приемки Программного Комплекса и выполненных работ по месту нахождения Заказчика в течение 120 **(Сто двадцать) календарных дней** с даты подписания настоящего Договора.
   3. Исполнитель имеет право на досрочное выполнение работ. В этом случае Заказчик обязан досрочно принять работы.
   4. Право выбора технологии программирования и алгоритмов работы остается за Исполнителем.
3. ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА
   1. Исполнитель предоставляет Заказчику гарантийное обслуживание на результат работ по настоящему Договору с момента подписания Сторонами соответствующего Акта выполненных работ в течение 12 (двенадцати) месяцев от даты принятия работ.
   2. В течение гарантийного срока Исполнитель предоставляет Заказчику безвозмездное гарантийное обслуживание Программного Комплекса в нижеследующем объеме:
      1. безвозмездное устранение возникающих неисправностей и недостатков;
      2. консультирование по техническим вопросам, связанным с эксплуатацией Программного Комплекса, а также прием заявок на устранение неисправностей в его работе.
   3. В случае сбоя в работе Программного Комплекса Исполнитель должен принять меры для восстановления его работоспособности в сроки, зависящие от степени сложности неисправности. При выявлении нарушения в работе Программного Комплекса Заказчик информирует Исполнителя в письменной форме о возникших неисправностях. Исполнитель выбирает лучший способ устранения неисправностей, руководствуясь своими знаниями и опытом.
   4. Список лиц, ответственных за взаимодействие по настоящему Договору и уполномоченных на выполнение в связи с этим всех необходимых действий со стороны Заказчика и Исполнителя, согласован Сторонами в Приложении №1 к настоящему Договору.
   5. Исполнитель не гарантирует предоставление консультаций по эксплуатации иных технических ресурсов Заказчика, в том числе серверов, рабочих станций, телефонных линий, локальной сети, АТС, иного телекоммуникационного оборудования, операционных систем, иных программ для ЭВМ, баз данных.
   6. По истечении гарантийного срока использования услуги по технической поддержке Программного Комплекса оказываются Исполнителем на возмездной основе в рамках Договора на Постгарантийную техническую поддержку по тарифам согласно Спецификации (Приложение №4 к настоящему Договору).
4. СТОИМОСТЬ РАБОТ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ
   1. Общая стоимость настоящего Договора согласно Спецификации (Приложение №2 к настоящему Договору) составляет **8 375 000 (Восемь миллионов триста семьдесят пять тысяч)** рублей. Сумма НДС не облагается в связи с применением Исполнителем упрощенной системы налогообложения.
      1. В указанную выше стоимость включена простая (неисключительная) лицензия, приобретаемая Заказчиком на Программный Комплекс. Объем передаваемых лицензионных прав указан в разделе 5 настоящего Договора.
      2. В цене настоящего Договора учтены все расходы и затраты Исполнителя, связанные с исполнением принятых им на себя по Договору обязательств, а также причитающееся Исполнителю вознаграждение.
   2. Основанием для оплаты является счет, предоставленный Исполнителем.
   3. Все расчеты между Сторонами производятся в валюте РФ посредством безналичного перечисления денежных средств на расчетные счета Сторон в порядке, установленном законодательством РФ для безналичных расчетов.
   4. Обязательства Заказчика перед Исполнителем в части оплаты считаются выполненными с момента зачисления 100 (сто) % денежных средств в соответствии с п. 4.1. настоящего Договора на расчетный счет Исполнителя.
   5. Заказчик производит оплату цены, указанной в п. 4.1 настоящего Договора, в течение 10 (десяти) банковских дней после подписания Сторонами Акта приема-передачи Программного Комплекса и выполненных работ путем безналичного перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.
5. ОБЪЕМ ПЕРЕДАВАЕМЫХ ПРАВ ПРИ РАЗРАБОТКЕ ПРОГРАММНОГО КОМПЛЕКСА
   1. Исполнитель предоставляет Заказчику неисключительное право использования Программного Комплекса, созданного в рамках настоящего Договора, в объеме и на условиях настоящего Договора.
   2. Заказчик вправе использовать разработанный Исполнителем по заказу Заказчика Программный Комплекс для собственных нужд на условиях простой (неисключительной) лицензии в порядке, предусмотренном настоящим Договором, в течение срока действия исключительного права на этот Программный Комплекс.
   3. Заказчик вправе использовать права на программное обеспечение, полученное от Исполнителя по настоящему Договору, на территории всего мира.
   4. Объем прав, передаваемых Исполнителем Заказчику на разработанное в рамках настоящего Договора программное обеспечение: право на воспроизведение программного обеспечения с целью функционирования на технических средствах Заказчика, в том числе запись и хранение в памяти ЭВМ в количестве экземпляров, согласованном Сторонами в Акте приема-передачи неисключительных прав.
   5. Датой передачи неисключительных прав на разработанное программное обеспечение Заказчику является дата подписания сторонами Акта приема-передачи Программного Комплекса.
   6. Заказчик вправе без разрешения Исполнителя изготовить копию Программного Комплекса при условии, что эта копия предназначена только для архивных целей, тестирования или для замены правомерно приобретенного экземпляра в случаях, когда такой экземпляр утерян, уничтожен или стал непригоден для использования. При этом копия Программного Комплекса не может быть использована в иных целях, чем в целях функционирования на технических средствах Заказчика и должна быть уничтожена, если владение Программным Комплексом перестало быть правомерным.
   7. Использование Заказчиком прав, предусмотренных п.5.4. настоящего Договора, не должно ущемлять законные интересы Исполнителя.
   8. Заказчик не вправе без письменного разрешения Исполнителя совершать следующие действия в отношении разработанного по настоящему Договору программного обеспечения:
      1. осуществлять отчуждение (передачу, продажу и т.п.) программного обеспечения третьим лицам;
      2. распространять и предоставлять третьим лицам право распространения программного обеспечения путем продажи или иного отчуждения ее экземпляров;
      3. изготавливать, поручать третьим лицам изготовление копий, составных частей программного обеспечения, за исключением архивной, предусмотренной п.5.6. настоящего Договора;
      4. осуществлять модификацию кода Программного Комплекса, в том числе переводить его с одного языка программирования на другой, осуществлять локализацию и перевод его на другие платформы, не поддерживаемые Исполнителем (модифицировать программное обеспечение);
      5. преобразовать объектный код в исходный текст (декомпилировать программное обеспечение);
      6. использовать Программный Комплекс иными способами, не предусмотренными настоящим Договором и не согласо­ванными с Исполнителем.
   9. Лицензия на Программный Комплекс предоставляется Заказчику с ограничением объема данных (лицензионные ограничения). Под объемом данных по смыслу настоящего Договора понимается объем специфического множества данных, обрабатываемого конкретной инсталляцией Программного Комплекса, в том числе в единицу времени, в соответствии с настоящим Договором. Ограничения объемов данных (лицензионные ограничения) указаны в Приложении № 4 (Спецификация) к настоящему Договору.
   10. При превышении объемов данных (лицензионных ограничений), указанных в Приложении №2 к настоящему Договору, Исполнитель обязан передать, а Заказчик обязуется принять и оплатить вознаграждение за право использования Программного Комплекса для увеличенного объема данных.

Используются следующие понятия объема данных:

Абонемент – это логическая единица, учитываемая в программном комплексе, которая однозначно определяется (задается) тремя понятиями:

* единица ресурса сети оператора связи;
* услуга, предоставляемой по ресурсу сети оператора связи;
* поставщик данной услуги.

Услуги – услуги, оказываемые Заказчиком или его партнерами, и учитываемые в Комплексе (услуги телефонной связи, услуги сети передачи данных, услуги телевещания, услуги охранной сигнализации и прочие).

Поставщики – это организации, оказывающие услуги, расчет начислений которых осуществляется на технологической платформе Заказчика в поставляемом Комплексе.

Единицей ресурсов сети в зависимости от услуги может являться следующее:

Для «Телефонии» - один телефонный номер;

Для «Охранной сигнализации» - один телефонный номер сигнализации;

Для «Аналогового телевидения» или «Цифрового нешифрованного телевидения», «Проводного радио» и «СКПТ» - одно подключение к сети вещания (один провод в квартиру);

Для услуг «Цифрового телевидения с шифрацией» или «IP телевидения» единицей является одно абонентское устройство (цифровой декодер), в случае использовании системы аутентификации по карточкам - одна карточка;

Для услуг «Интернет» - один физический интерфейс L2 или L3;

Для всех услуг аренды – это один арендуемый участок или место, который характеризуется одним или двумя адресами.

Если в рамках одного договора необходимо вести учет в разбивке по нескольким единицам ресурсов сети, то количество отдельных абонементов будет равняться количеству единиц ресурсов сети, по которым необходимо вести отдельный учет. Если по одной единице ресурсов сети необходимо учитывать одни и те же услуги согласно различным тарифным планам (моделям) по поставщикам услуг и отдельно вести учет оказанных услуг согласно каждому тарифному плану (модели) по поставщикам услуг, то в данном случае количество отдельных абонементов будет равняться количеству отдельных видов учета. Например, для «Услуг телефонии» услуги по одному ресурсу сети могут оказываться различными поставщиками услуг (услуги местной/зоновой/дальней связи), в таком случае для каждого поставщика создается отдельный абонемент.

Одновременная сессия – уникальный абонентский сервис (или подключение) действующий в один и тот же момент времени, факт наличия (начало, окончание, другие характеристики) которого отражается в одной или нескольких таблицах базы данных Комплекса. При отображении уникального абонентского сервиса в нескольких таблицах Комплекса он учитывается как одна Одновременная сессия. Одновременные подключения с совпадающим идентификатором абонента (логин) учитываются как отдельные Одновременные сессии.

1. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН И ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ
   1. Споры и разногласия между Сторонами по данному Договору разрешаются путем переговоров. Досудебный порядок урегулирования споров обязателен. Срок ответа на претензию – 10 (десять) календарных дней с момента получения. В случае невозможности достижения решения спор передается на рассмотрение в Арбитражный суд Республики Татарстан.
   2. В случае нарушения Заказчиком срока оплаты по настоящему Договору Исполнитель вправе потребовать от Заказчика уплаты штрафной неустойки в виде пени в размере 0,2 % от цены Договора за каждый день просрочки, но не более 5 % от цены Договора.
   3. В случае нарушения Исполнителем сроков выполнения работ и/или передачи Программного Комплекса Заказчику Заказчик вправе потребовать от Исполнителя уплаты штрафной неустойки в виде пени в размере 0,2 % от цены Договора за каждый день просрочки, но не более 5 % от цены Договора.
   4. Исполнитель не несет ответственность за обеспечение безопасности Программного Комплекса, защиту его от несанкционированных действий третьих лиц, а также за любые убытки и/или ущерб, возникшие в результате получения, обработки, передачи или обработки Программным Комплексом информации в результате любых действий и/или бездействия сотрудников Заказчика и/или третьих лиц. Исполнитель гарантирует обеспечение безопасности Программного Комплекса путем применения при разработке достаточных и обоснованных технологических и эксплуатационных методов и способов обеспечения  безопасности,  принятых для данного вида программных продуктов.
   5. В случае использования Программного Комплекса за пределами прав, предоставленных Заказчику по настоящему Договору согласно раздела 5 настоящего Договора, Исполнитель вправе требовать у Заказчика возмещения причиненного материального ущерба.
   6. За невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств по настоящему Договору Стороны несут имущественную ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.
   7. Заказчик несет ответственность за приобретение за свой счет лицензий на системное программное обеспечение (ОС, СУБД, средства виртуализации, серверы приложений и др.), необходимое для функционирования Программного Комплекса на оборудовании Заказчика.
   8. Ни одна из Сторон, ни при каких обстоятельствах не несет никакой ответственности ни за какую упущенную выгоду. Исполнитель ни при каких обстоятельствах не берет на себя обязательств по возмещению какого-либо ущерба, возникающие от использования или невозможности использования Заказчиком Программного Комплекса.
2. ФОРС-МАЖОРНЫЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА
   1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение и/или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору, если неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы.
      1. Примечание: под обстоятельствами непреодолимой силы понимаются такие обстоятельства, которые возникли после заключения настоящего Договора в результате непредвиденных и/или неотвратимых Сторонами событий чрезвычайного характера.
   2. Сторона, подвергнувшаяся действию обстоятельств непреодолимой силы, должна немедленно известить другую Сторону о наступлении таких обстоятельств и о возможной их продолжительности.
   3. В случае если обстоятельства непреодолимой силы будут продолжаться более 3 (трех) календарных месяцев, Стороны должны решить вопрос о дальнейшей судьбе настоящего Договора. Если разумного выхода из сложившейся ситуации не будет найдено, каждая из Сторон получает право на досрочное расторжение настоящего Договора, письменно уведомив об этом другую Сторону.
3. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ
   1. Любая информация и документы финансового или коммерческого характера, полученные Сторонами в результате реализации предмета настоящего Договора, являются информацией конфиденциального характера. Конфиденциальной также считается любая информация, которая прямо названа Сторонами конфиденциальной.
   2. Стороны обязуются не разглашать информацию конфиденциального характера, предусмотренную п. 8.1. настоящего Договора, иным юридическим и физическим лицам, как в процессе срока действия настоящего Договора, так и в течение 5 (пяти) лет с момента его окончания, в том числе в случае его досрочного расторжения.
   3. Сторона, не выполнившая условия конфиденциальности, несет ответственность в соответствии с законодательством РФ.
   4. Конфиденциальная информация может предоставляться компетентным государственным органам в случаях и по­рядке, предусмотренным действующим законодательством, что не влечет за собой наступление ответственности Сторон.
   5. Информация не относится к конфиденциальной, если к информации имеется свободный доступ на законном основании, и Сторона, являющаяся собственником информации, не принимает необходимые меры к охране ее конфиденциальности.
   6. Факт заключения и предмет настоящего Договора не являются конфиденциальными и могут использоваться Сторонами в рекламно-маркетинговых целях.
   7. При обработке персональных данных, получаемых в рамках настоящего Договора, стороны обязуются в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации обеспечить конфиденциальность и безопасность обрабатываемых персональных данных.
4. СРОК ДЕЙСТВИЯ И УСЛОВИЯ РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА
   1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания обеими Сторонами и действует до полного исполнения обязательств по настоящему Договору.
   2. Настоящий Договор, может быть, расторгнут досрочно в случаях, предусмотренных действующим законодательством, а также:
      1. Исполнителем во внесудебном порядке в случае нарушения Заказчиком условий, предусмотренных разделом 2 настоящего Договора в любое время с момента обнаружения факта нарушения путем направления письменного уведомления Заказчику;
      2. Заказчиком во внесудебном порядке - если нарушение Исполнителем срока выполнения работ продлится более 3 (трех) календарных месяцев. При расторжении Договора по указанному основанию Исполнитель обязан возвратить все денежные суммы, полученного по Договору, не позднее 10 (десяти) банковских дней с момента получения от Заказчика письменного уведомления об одностороннем расторжении Договора.
   3. В случае прекращения или расторжения настоящего Договора Заказчик вправе использовать Программу в объеме передаваемых прав и в сроки, предусмотренные разделом 5 настоящего Договора.
5. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ
   1. Настоящий Договор составлен на русском языке в 2 (двух) идентичных, имеющих одинаковую юридическую силу, экземплярах, по 1 (одному) для каждой из Сторон.
   2. После подписания настоящего Договора все предварительные переговоры по нему, переписка, предварительные соглашения и протоколы о намерениях по вопросам, так или иначе касающимся настоящего Договора, теряют юридическую силу.
   3. Все исправления по тексту настоящего Договора имеют юридическую силу только при взаимном их удостоверении полномочными представителями обеих Сторон в каждом отдельном случае.
   4. Изменения и дополнения к настоящему Договору и его Приложениям действительны, если совершены в письменной форме, подписаны уполномоченными представителями Сторон и скреплены печатями. Изменения и дополнения с момента подписания обеими Сторонами являются неотъемлемой частью настоящего Договора.
   5. Ни одна из Сторон не вправе передавать свои права и обязанности по настоящему Договору третьей стороне без письменного согласия другой Стороны за исключением прямо предусмотренных настоящим Договором случаев.
   6. В случае если какое-либо положение настоящего Договора будет признано недействительным или не подлежащим применению по решению суда или иного компетентного органа, это не влечет недействительность Договора в целом и/или остальных положений Договора.
   7. В случае изменения адресов мест нахождения и/или почтовых адресов, изменения банковских и/или иных реквизитов и/или телефонов равно, как в случае реорганизации, ликвидации или иных преобразований, Стороны извещают о таких изменениях друг друга в течение 10 (десяти) дней с момента таких изменений или преобразований.
   8. Средствами связи для осуществления переписки, связанной с реализацией предмета настоящего Договора, являются следующие: телеграфная, почтовая, факсимильная и электронная.
   9. Приложения к Договору:
      1. Приложение №1. – «Список ответственных лиц по Договору»;
      2. Приложение №2. – «Спецификация Программного комплекса»;
      3. Приложение №3. – «Техническое Задание»;
      4. Приложение №4. – «Постгарантийная техническая поддержка».
6. РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик:**  Открытое акционерное общество  «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 40702810129300000171  в филиале «НИЖЕГОРОДСКИЙ»  ОАО «Альфа-Банк», г. Нижний Новгород  БИК 042202824  к/счет 30101810200000000824 в ГРКЦ ГУ Банка России по Нижегородской области | **Исполнитель:**  ООО «ТЕНЕТ»  ИНН 1658042795 КПП 165501001  ОГРН 1021603271920  Юридический адрес: 420111, г. Казань,  ул. Тази Гиззата, 6/31, пом. 17  р/счет 40702810400020001110  в ОАО «АК БАРС» банке г. Казань  к/счет 301810000000000805  БИК 049205805 |
| **Генеральный директор**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /** Р.Р. Сафеев **/** | **Генеральный директор**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Т.З. Закиров/ |

**Приложение №1**

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

# СПИСОК ОТВЕТСТВЕННЫХ ЛИЦ ПО ДОГОВОРУ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | ФИО | Должность | Телефон | E-mail |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |

**От Исполнителя**

**От Заказчика**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | ФИО | Должность | Телефон | E-mail |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик:**  Открытое акционерное общество  «Башинформсвязь» | **Исполнитель:**  Общество с ограниченной ответственностью  «ТЕНЕТ» |
| **Генеральный директор**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /** Р.Р. Сафеев **/** | **Генеральный директор**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** / Т.З. Закиров / |

**Приложение №2**

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

Спецификация программного комплекса

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Стоимость (руб.)** |
| Биллинговая система IRBiS-F OSS 4.0 и лицензии на 140 тысяч действующих абонементов | 4 200 000 |
| Лицензии на 60 тысяч одновременных сессий Intelligent Policy Server (с модулями AAA, CoA, QM, SM, O&M) | 1 200 000 |
| Работы по внедрению\*\* | 900 000 |
| Миграция абонентских данных до 50 тысяч действующих абонементов | 350 000 |
| Разработка типовых отчетов в рамках «Системы отчетов»\*\*\*\* | 700 000 |
| Выездное обучение сотрудников ИТ эксплуатации системы | 350 000 |
| Стоимость интеграции с внешними системами Заказчика согласно Приложению № 3 к настоящему Договору | 675 000 |
|  | |

\*) Абонементом в терминах АСР является подписка клиентом на определенную услугу (СПД, ТФОП, ТВ и т.д.), расчет по которой ведётся в рамках лицевого счета клиента. При расчете общего количества абонементов для лицензирования, количество абонементов на услуги дальней связи умножается на коэффициент 0.3

\*\* В работы по внедрению не входит интеграция с внешними системами

\*\*\*) Стандартно загрузка финансовой истории содержит только входящее сальдо в разбивке по периодам образования

\*\*\*\*) Список типовых отчётов должен быть согласован на этапе внедрения, количество <=30.

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик:**  Открытое акционерное общество  «Башинформсвязь» | **Исполнитель:**  Общество с ограниченной ответственностью  «ТЕНЕТ» |
| **Генеральный директор**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /** Р.Р. Сафеев **/** | **Генеральный директор**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** / Т.З. Закиров / |

**Приложение № 4**

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

**Постгарантийная техническая поддержка**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Предоставляемые услуги** | **Начальный уровень** | **Средний уровень** | **Премиум уровень** |
| Предоставление информация для наполнения и актуализации Базы знаний для технических специалистов Заказчика | Нет | Есть | Есть |
| Проведение удаленной инсталляции ПО для обновления версий | Специалистами Заказчика | Специалистами Заказчика | Специалистами Исполнителя в ночное время |
| Прием и обработка запросов | По рабочим дням  С 9.00 до 17.00 | Круглосуточно | Круглосуточно |
| Устранение критических ошибок категории «А» | Первоначальный ответ - 8 часов  Временное решение – 12 часов  Решение проблемы - 48 часов | Первоначальный ответ - 2 часа  Временное решение - 4 часа  Решение проблемы - 8 часа | Первоначальный ответ - 1 час  Временное решение - 2 часа  Решение проблемы - 4 часа |
| Устранение критических ошибок категории «В» | Первоначальный ответ - 32 часа  Временное решение - 72 часов  Решение проблемы - 9 суток | Первоначальный ответ - 16 часов  Временное решение - 48 часа  Решение проблемы – 6 суток | Первоначальный ответ - 8 часов  Временное решение - 24 часа  Решение проблемы – 3 суток |
| Устранение некритических ошибок категории «С» | В обновленной версии системы | Первоначальный ответ - 2 суток  Временное решение - 7 суток  Решение проблемы – 30 суток | Первоначальный ответ - 2 суток  Временное решение - 7 суток  Решение проблемы – 30 суток |
| Помощь в устранении любых неисправностей, корректировку функционала даже в тех случаях, когда он соответствует ТЗ, но по определенным причинам не устраивает Заказчика. | Нет | Есть | Есть |
| Сервисная поддержка в процессе эксплуатации Комплекса: помощь при авариях, сбоях, которые могут быть вызваны не ошибками в работе Комплекса, а любыми внешними факторами; оперативное внесение изменений, настроек; | Нет | Нет | Есть |
| Помощь в написании скриптов групповых операций, массовых исправлений в БД | Нет | Есть | Есть |
| Установка новых версий модулей АСР | Нет | Нет | Есть |
| Работы по выполнению заявок типа «Запрос на обслуживание» | Нет | Нет | Включено 100 человеко-часов ежемесячно |
| Стоимость технической поддержки | 250000 рублей/месяц | 750000 рублей/месяц | 950000 рублей/месяц |

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик:**  Открытое акционерное общество  «Башинформсвязь» | **Исполнитель:**  Общество с ограниченной ответственностью  «ТЕНЕТ» |
| **Генеральный директор**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /** Р.Р. Сафеев **/** | **Генеральный директор**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** / Т.З. Закиров / |