ДОГОВОР № S-15-1-003

На оказание услуг по технической поддержке программного обеспечения ООО «Си Ти Ай» для программно-аппаратного комплекса Cisco Unified Contact Center

|  |  |
| --- | --- |
| г. Уфа | «30» апреля 2015г. |

Открытое акционерное общество "Башинформсвязь", именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице Генерального директора Сафеева Рустема Рузбековича, действующего на основании Устава, с одной стороны и ООО «Си Ти Ай», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Генерального директора Волянского Дениса Владимировича, действующего на основании Устава, с другой стороны, заключили настоящий договор (далее - Договор) о нижеследующем:

В настоящем Договоре будут иметь значение следующие термины и определения:

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

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

**«Дополнительные услуги» -**  означает услуги, не предусмотренные настоящим Договором.

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

**«Оборудование»** - означает оборудование Заказчика, введенное в эксплуатацию, и перечисленное в Приложении № 1 к настоящему Договору.

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

**«Оконечное оборудование» -**  означает удаленное от центрального активное Оборудование Заказчика, используемое для подключения удаленных офисов или клиентов Заказчика.

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

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

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

**«Рабочие часы» («Рабочее время»)** - означает время с 10:00 до 19:00 локального времени г. Москвы. В случае, если в Договоре прямо не предусмотрено иное, сроки, выраженные в часах, подразумевают рабочие часы.

**«Сервис»** - означает отдельный вид услуг Исполнителя.

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

**«Системный эксперт»** - означает инженера Исполнителя, обладающего полной и необходимой компетентностью для устранения неполадок, возникающих в Системе.

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

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

**«Сообщение о проблеме»** - означает сообщение в соответствии с процедурой эскалации (описанной в Приложении № 2 к настоящему Договору) уполномоченных лиц Заказчика о возникшей у Заказчика проблеме.

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

**«Срок доставки оборудования» -**  означает время, прошедшее с момента реагирования инженера Службы Технической Поддержки на Обращение и до момента доставки исправного оборудования в офис Заказчика в г. Москве, а при отсутствии такового – до момента передачи оборудования в транспортную компанию, осуществляющую доставку оборудования к месту установки.

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

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

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

**«Части оборудования»** - означает отдельные части активного оборудования, доставляемого или доставленного в соответствии с Договором доставки и предназначенного для установки в сети передачи данных Заказчика.

**«Центральное оборудование» -**  означает критически важную для функционирования сети передачи данных Заказчика центральную часть Системы, используемую для концентрации потоков данных от оконечного оборудования.

# 

# 1. Предмет договора

1.1. Согласно условиям настоящего договора Исполнитель обязуется предоставлять услуги по технической поддержке программного обеспечения программно-аппаратного комплекса Cisco Unified Contact Center ОАО "Башинформсвязь", а Заказчик обязуется принимать и оплачивать вышеуказанные услуги в соответствии с настоящим Договором.

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

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

1.4. Исполнитель вправе предоставить дополнительные услуги Заказчику, при условии, что такие услуги будут оформлены дополнительным соглашением к настоящему Договору, на основании тарифов, установленных п.8 Приложения № 2.

# 

# 2. Стоимость услуг и порядок оплаты

2.1. Стоимость услуг Исполнителя по технической поддержке Оборудования и/или Программного обеспечения перечисленного в Приложении № 1 составляет 902 316,00  (Девятьсот две тысячи триста шестнадцать) рублей в год, в том числе НДС 18% - 137 641,42 (Сто тридцать семь тысяч шестьсот сорок один) рубль 42 копейки. Стоимость услуг Исполнителя является твердой и не подлежит изменению в течении действия договора

2.2. Оплата услуг по настоящему договору производится ежеквартально. В целях настоящего договора кварталом признается финансовой квартал, а именно период в три месяца (с первого числа первого месяца по последнее число третьего месяца включительно), отсчет кварталов ведется с 01 мая 2015г.

2.3. После подписания настоящего Договора, Исполнитель выставляет Заказчику счет за первый квартал, который должен быть оплачен в течение 20 (Двадцати) календарных дней после подписания сторонами Акта сдачи-приемки услуг.

.При оказании услуг менее одного квартала стоимость определяется исходя из стоимости одного дня оказания услуг. Стоимость одного дня оказания услуг определяется из расчета 365/366 дней в году.

2.4. Последующая оплата должна осуществляется Заказчиком в течение 20 (Двадцати) календарных после подписания сторонами Акта сдачи-приемки услуг.

2.5. Сдача-приемка услуг по настоящему Договору производится ежеквартально, последним числом последнего месяца квартала. Исполнитель, не позднее 5 (Пяти) рабочих дней после окончания каждого квартала, обязан предоставить Заказчику Акт сдачи-приемки услуг и счет-фактуру. Заказчик в течение 3 (Трех) рабочих дней обязан подписать и возвратить Исполнителю один экземпляр Акта. В случае, если в указанный срок Заказчик не возвратит Исполнителю подписанный со своей стороны Акт и не предоставит в письменном виде мотивированного отказа от его подписания, Акт сдачи-приемки услуг считается подписанным Заказчиком, а услуги – принятыми.

2.6. Оплата дополнительных услуг производится в порядке и на условиях, предусмотренных Дополнительными соглашениями к настоящему Договору. Если в соответствующем Дополнительном соглашении Сторонами не установлен порядок оплаты, Заказчик обязан произвести оплату в течение 5 (Пяти) рабочих дней с момента выставления счета Исполнителем.

2.7. Стоимость услуг по настоящему договору указывается в рублях РФ, с учетом НДС 18%.

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

# 3. Обязанности сторон

3.1. Обязанности Заказчика:

3.1.1 До начала предоставления услуг по договору Заказчик обязан предоставить Техническому персоналу Исполнителя Техническую документацию на Систему и Смежные системы.

3.1.2. Заказчик обязан осуществлять рекомендованные Исполнителем или производителем операции по управлению и обслуживанию Системы исключительно в соответствии с документацией на Систему.

3.1.3. Заказчик обязан своевременно, полно и достоверно вести журнал для записи операций по управлению Системой и возникших неисправностей, форма журнала приведена в Приложения № 5 настоящего Договора.

3.1.4. Заказчик обязан поддерживать в актуальном состоянии документацию на Систему, резервные копии конфигураций Программного Обеспечения и Оборудования. Актуальное состояние означает, что в момент обращения в службу Технической поддержки документация на Систему соответствует текущему состоянию Системы.

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

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

* Просмотр файлов;
* Запуск тестовых программ;
* Выключение и запуск оборудования и/или программного обеспечения;
* Замена комплектующих;
* Предоставление данных.

3.1.7. В случае необходимости Заказчик должен обеспечить присутствие своих специалистов на Технической площадке Системы в течение 2 часов с момента запроса специалиста Исполнителя.

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

* удаленный доступ по каналу связи с помощью одного из: Windows Terminal Services, Remote Administrator, telnet или SSH. На компьютере, к которому осуществляется удаленный доступ, должно быть установлено программное обеспечение согласно технической документации Исполнителя или обеспечена возможность установки программного обеспечения согласно требованиям Исполнителя. Заказчик обеспечивает Техническому персоналу Исполнителя администраторский уровень доступа к Системе.
* непосредственный физический доступ (в тех случаях, когда удаленного доступа недостаточно для устранения состояния неисправности, либо использование удаленного доступа не допускается Техническим персоналом Заказчика по каким-либо причинам), при этом представители Исполнителя осуществляют выезд к Заказчику. В случае невозможности предоставления постоянного удалённого доступа, возможен вариант с доступом по требованию. При этом время получения доступа не входит в сроки, предусмотренные для рассмотрения Обращения данного уровня Приоритета (Приложение № 2)

3.1.9. При невыполнении Заказчиком п. 3.1.8. Исполнитель не несет ответственности за сроки оказания и качество услуг.

3.1.10. Заказчик обязан на своих Технических Площадках за свой счет предоставить Системным экспертам Исполнителя:

* доступ к нормально функционирующим устройствам ввода-вывода информации, параметры доступа;
* доступ к оборудованию, перечисленному в Приложении №1 к настоящему Договору, а также, в случае необходимости, к иным элементам Системы, явно не перечисленным в Приложении №1;
* доступ к телефонам (факсам) для связи с центральным офисом Исполнителя и/или офисами третьих лиц - поставщиков оборудования и программного обеспечения,

доступ к сеть Интернет’

* алгоритм работы скриптов системы распознавания голоса (IVR);
* план телефонной маршрутизации, номерной план;
* функциональную и физическую схему сети с элементами ПО, перечисленными в приложении № 1 к настоящему Договору, а так же с иными элементами системы, явно не перечисленными в Приложении № 1 к Договору.

3.2. Обязанности Исполнителя.

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

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

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

# 4. Штрафные санкции и ответственность сторон

4.1. В случае нарушения Заказчиком сроков оплаты, предусмотренных настоящим Договором, Исполнитель вправе взыскать с Заказчика пени в размере 0,1% от стоимости неоплаченных Заказчиком услуг за каждый день просрочки, но не более стоимости услуг квартального платежа. Исполнитель вправе приостановить оказание услуг по настоящему Договору до момента оплаты Заказчиком выставленных счетов.

4.2. В случае нарушения Исполнителем сроков оказания услуг, предусмотренных настоящим Договором, Заказчик вправе взыскать с Исполнителя пени в размере 0,1% от стоимости оплаченных услуг за каждый день просрочки, но не более стоимости услуг месячного платежа.

4.3. Исполнитель ни при каких обстоятельствах не несет ответственность за работы выполняемые Заказчиком самостоятельно, а также за повреждения, вызванные действиями или упущениями, или нарушением настоящего Договора Заказчиком или его посредниками, представителями, сотрудниками, или субподрядчиками.

4.4. Исполнитель не несет ответственность в случае:

- когда отсутствует гарантийный талон на данную единицу Оборудования и/или Программного обеспечения, или серийный номер Оборудования и/или Программного обеспечения отсутствует или не поддается прочтению;

- если дефекты и повреждения Оборудования и/или Программного обеспечения возникли в результате механических повреждений после передачи Оборудования и/или Программного обеспечения Заказчику по накладной, в том числе повреждений, полученных в результате аварий, либо при воздействии огня, температуры и влаги; насекомых, пыли, попадания вовнутрь посторонних предметов;

-  если дефект или повреждение Оборудования и/или Программного обеспечения возникли вследствие нарушения Заказчиком или третьими лицами, допущенными им к Оборудованию и/или Программному обеспечению, правил хранения и эксплуатации Оборудования и/или Программного обеспечения, указанных в документации производителя, в том числе при невыполнении обязательных периодических операций (например, резервное копирование и т.п.);

- наличие на Оборудовании признаков ремонта неуполномоченными лицами;

- внесения несогласованных изменений в конфигурацию Программного обеспечения и/или Оборудования.

# 

# 5. Срок действия договора

5.1. Настоящий договор вступает в силу с «1» мая 2015г и действует по «30» апреля 2016 г.

5.2. В случае неоднократного невыполнения обязательств по Договору какой-либо из Сторон другая Сторона вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке путем направления письменного уведомления не позднее, чем за 30 дней до предполагаемой даты расторжения Договора.

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

# 6. Обстоятельства непреодолимой силы

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

6.2. Свидетельство, выданное соответствующей Торгово-промышленной палатой или иным компетентным органом, является достаточным подтверждением наличия и продолжительности действия непреодолимой силы.

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

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

# 7. Рассмотрение споров

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

# 8. Прочие условия

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

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

# 

# 9. Адреса и реквизиты сторон

|  |  |
| --- | --- |
| ЗАКАЗЧИК:  Открытое акционерное общество  «Башинформсвязь»  Юридический адрес: 450000 Республика  Башкортостан, г. Уфа, ул. Ленина, 32/1  Почтовый адрес: 450000, Республика  Башкортостан, г.Уфа, ул.Ленина,32/1  ИНН 0274018377/ КПП 997750001  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:  Общество с ограниченной ответственностью  «Си Ти Ай»  Юридический адрес: 117218, г. Москва, ул. Кржижановского, дом 29, корпус 1, этаж 5, пом. 1, комн. 23-28.  Почтовый адрес: 117218, г. Москва, ул. Кржижановского, дом 29, корпус 1, этаж 5, пом. 1, комн. 23-28.  ИНН 7736224098/КПП 772701001  Банковские реквизиты  р/с 40702810038000001117 в  ОАО «Сбербанк России»  к/с 30101810400000000225  БИК 044525225 |
| Генеральный директор | Генеральный директор  ООО «Си Ти Ай» |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Сафеева Р.Р./ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Волянский Д.В./ |

«\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2015 г «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2015 г