**ДОГОВОР № \_\_**

г. Уфа «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2014г.

ОАО "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, заключили настоящий договор (далее – «Договор») о нижеследующем:

1. **Предмет договора**

1.1. Исполнитель обязуется выполнить работы по модернизации существующего ЦОВ «Башинформсвязь», (далее – Услуги) согласно Приложению №1 к настоящему Договору

1.2. Состав, результаты и стоимость выполненных исполнителем Услуг установлены Приложением №1, являющимся неотъемлемой частью настоящего Договора.

1.3. Заказчик обязуется оплатить Услуги Исполнителя в полном объеме, в порядке и на условиях, предусмотренных пунктом 3 настоящего Договора.

1.4. Технические требования для оказания Услуг приводятся в Приложении №4 к настоящему Договору и является его неотъемлемой частью.

1. **СРОКИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

2.1. Датой начала оказания Исполнителем Услуг по настоящему Договору является дата его подписания обеими Сторонами.

2.2. Сроки оказания Исполнителем Услуг по настоящему Договору установлены в Приложении №2 «Календарный план оказания Исполнителем Услуг», являющимся неотъемлемой частью настоящего Договора.

В случае возникновения обстоятельств, не предусмотренных настоящим Договором, сроки и/или содержание оказания Услуг могут быть изменены (перенесены) в силу объективных причин (в случае признания таковыми обеими Сторонами) с последующим заключением отдельного Дополнительного соглашения к настоящему Договору.

1. **Стоимость договора, условия и порядок расчетов**

3.1. Платежи по настоящему договору осуществляются в безналичной форме в рублях РФ, в том числе НДС в размере, установленном Законодательством РФ. Общая стоимость оказания Услуг по настоящему Договору составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей.

3.2. Оплата по Договору производится равными частями после подписания Сторонами Акта сдачи-приемки оказанных Услуг на основании выставленного Исполнителем счета в следующем порядке:

до 15 сентября 2014 года\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей;

до 15 октября 2014 года\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей;

до 15 ноября 2014 года\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей;

1. **ПОРЯДОК СДАЧИ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ**

4.1. Приемка Заказчиком результатов оказанных Исполнителем Услуг по настоящему Договору, осуществляется на основании подписания Сторонами Акта сдачи-приемки оказанных Услуг. Образец Акта приведен в Приложении № 3 к настоящему Договору.

4.2. По окончании Исполнителем оказания Услуг, указанных в Приложении №1 и в Приложении №2 к настоящему Договору, Исполнитель направляет Заказчику Акт сдачи-приемки оказанных Услуг - 2 (Два) экземпляра (оригиналы) с приложением к нему результатов оказанных Услуг, отчетных документов (материалов), предусмотренных Календарным планом оказания Услуг.

4.3. Заказчик обязан принять оказанные Услуги и результаты оказанных Услуг Исполнителя, и подписать Акт сдачи-приемки оказанных Услуг в течение 5 (Пяти) рабочих дней с момента получения оригиналов Акта сдачи-приемки оказанных Услуг, либо в тот же срок предоставить Исполнителю список мотивированных замечаний.

4.4. При наличии у Заказчика мотивированных замечаний и претензий к результатам оказанных Исполнителем Услуг, Сторонами в трехдневный срок с момента предоставления Исполнителем списка мотивированных замечаний (п.4.3. Договора) оформляется Протокол доработок с точным указанием недостатков оказанных Услуг, сроков и порядка их устранения.

4.5. В случае не подписания Акта сдачи-приемки оказанных Услуг или не предоставления списка мотивированных замечаний/мотивированного отказа от его подписания в срок, установленный п. 4.3. настоящего Договора, Услуги считаются оказанными надлежащим образом и в соответствии с настоящим Договором, и должны быть оплачены в порядке и в размере определенном Разделом 3 настоящего Договора.

4.6. Подписание Заказчиком Акта сдачи-приемки оказанных Услуг означает, что:

a) Услуги по Договору были оказаны Исполнителем надлежащим образом и в полном объеме, результаты оказанных Услуг переданы Заказчику;

б) Услуги, оказанные Исполнителем по Договору, приняты Заказчиком в полном объеме, и подлежат оплате в соответствии с условиями настоящего Договора.

4.7. Использование результатов оказанных Услуг, созданных и переданных Исполнителем в соответствии с настоящим Договором, производится по усмотрению Заказчика.

1. **Права и Обязанности сторон**

5.1. Исполнитель имеет право:

5.1.1. Направить Заказчику письменный запрос о предоставлении необходимых материалов и/или информации, необходимой для оказания Услуг по настоящему Договору. К письменному запросу приравнивается запрос, направленный с использованием электронной почты, по факсу, а также в любой иной согласованной Сторонами в разделе 11 Договора форме за исключением устной.

5.1.2. На получение достоверной информации, передаваемой Заказчиком по Запросу Исполнителя, с учетом положений настоящего Договора.

5.1.3. Не брать на себя выполнение каких-либо обязательств Заказчика, установленных иными договорами, и не принимает на себя никакой ответственности в отношении хозяйственной деятельности или операций Заказчика, за исключением прямо предусмотренных Договором.

5.2. Исполнитель обязан:

5.2.1. Выполнить весь объем оказания Услуг, согласно Приложению №1 к настоящему Договору, в установленный Приложением №2 в настоящем Договоре срок.

5.2.2. Уведомлять Заказчика о возникновении обстоятельств в ходе оказания Услуг по настоящему Договору, если возникшие обстоятельства препятствуют и/или могут повлечь препятствия в оказании отдельных Услуг в соответствии с условиями настоящего Договора не позднее чем через 1 день после возникновения обстоятельств.

5.3. Заказчик имеет право:

Получать информацию о ходе оказания Услуг Исполнителем и третьими лицами, привлекаемыми Исполнителем, в процессе оказания Услуг по Договору.

5.4. Заказчик обязан:

5.4.1. Заказчик обязуется оплачивать Услуги Исполнителя в полном объеме в соответствии с Разделом 3 настоящего Договора.

5.4.2. Обеспечить доступ сотрудников Исполнителя и третьих лиц, участвующих в оказании Услуг по настоящему Договору, к необходимым материалам и иной информации для качественного оказания Услуг, не идущей вразрез с политикой информационной безопасности Заказчика.

5.4.3. По заявке Исполнителя обеспечить специалистам Исполнителя организацию временных рабочих мест на Объекте.

5.4.4. Заявка на предоставление рабочего места с указанием требуемых характеристик рабочего места, срока предоставления рабочего места и обоснованием необходимости нахождения на Объекте должна быть направлена Исполнителем Заказчику в письменном виде не позднее чем за 5 рабочих дней до требуемой даты начала оказания Услуг специалиста на Объекте.

5.4.5. Оказывать Исполнителю всестороннее содействие в процессе оказания Исполнителем Услуг.

1. **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

6.1. За нарушения условий настоящего Договора Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ и положениями настоящего Договора.

6.2. В случае ненадлежащего исполнения принятых по Договору обязательств, нарушившая Сторона обязана возместить другой Стороне понесенные ей убытки, при условии, что вина нарушившей Стороны доказана. Возмещение убытков не освобождает нарушившую Сторону от надлежащего исполнения обязательств по Договору.

6.3. За несвоевременное перечисление Заказчиком платежей, предусмотренных Разделом 3 настоящего Договора, Заказчик уплачивает Исполнителю пени в размере 1/365 ставки рефинансирования Центрального банка Российской Федерации, определённой на дату составления соответствующего письменного требования от суммы просроченного платежа за каждый рабочий день просрочки, но не более 10% от Общей стоимости оказанных Услуг по настоящему Договору.

6.4. За невыполнение или несвоевременное выполнение Исполнителем своих обязательств в соответствии с условиями настоящего Договора, Исполнитель уплачивает Заказчику пени в размере 1/365 ставки рефинансирования Центрального банка Российской Федерации, определённой на дату составления соответствующего письменного требования, от стоимости не оказанных Услуг, за каждый рабочий день просрочки, но не более 10% от общей суммы стоимости услуг.

6.5. Начисление и выплата штрафных санкций по настоящему Договору производится исключительно на основании письменного требования заинтересованной Стороны.

6.6. Ответственность Сторон за нарушение Договора ограничивается возмещением причинённого таким нарушением и документально доказанного реального ущерба. Косвенный ущерб не возмещается.

1. **СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА. ПРЕКРАЩЕНИЕ ДОГОВОРА**

7.1. Договор вступает в силу с момента его подписания обеими Сторонами и действует до момента завершения исполнения Сторонами своих обязательств по настоящему Договору надлежащим образом и в полном объеме. Срок действия Договора может быть продлен. В этом случае Сторонами оформляется Дополнительное соглашение к настоящему Договору.

7.2. Срок действия Договора прекращается по одному из следующих оснований:

- по соглашению Сторон;

- на основании решения суда;

- после выполнения Сторонами всех своих обязательств по Договору, завершению всех расчётов в полном объёме и урегулированию имеющихся спорных вопросов (в случае их наличия), на условиях настоящего Договора.

7.3. В случае прекращения Договора согласно положениям пункта 9.2. настоящего Договора, Исполнитель имеет право на оплату оказанных Услуг, выполненных для Заказчика до момента такого прекращения действия настоящего Договора.

1. **ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА**

8.1. Гарантийный срок на результат оказанных Услуг составляет 1 год с момента подписания Сторонами Акта сдачи-приемки Услуг.

8.2. Исполнитель гарантирует, что качество выполненных Услуг будет соответствовать Техническому заданию и требованиям указанным Заказчиком только в условиях соблюдения правил эксплуатации Программно-аппаратного обеспечения , установленных производителем в документации, отсутствия несанкционированного вмешательства в работу инсталлированного программного обеспечения, а также при условии обеспечения Заказчиком бесперебойного функционирования Технологических ресурсов и смежных систем Заказчика.

8.3. В течение гарантийного срока Исполнитель обязуется устранять выявленные недостатки оказанных Услуг.

8.4. Исполнитель не несет ответственности за дефекты и неисправности в работе программного обеспечения, произошедшие вследствие нарушения Заказчиком условий и правил эксплуатации программного обеспечения, изложенных в сопроводительной технической документации, а также в случае использования программного обеспечения не по назначению.

1. **ОСВОБОЖДЕНИЕ ОТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ (ФОРС-МАЖОР)**

9.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных обстоятельств, возникших после заключения настоящего Договора, которые Сторона не могла ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами. К обстоятельствам непреодолимой силы, например, относятся: пожар, наводнения, землетрясения, иные стихийные бедствия. Наличие обстоятельств непреодолимой силы подтверждается соответствующим документом. Акты органов исполнительной власти и местного самоуправления, равно как и изменения в законодательстве, не должны рассматриваться как обстоятельства непреодолимой силы для целей исполнения обязательств, предусмотренных Договором.

9.2. При наступлении обстоятельств непреодолимой силы подвергшаяся их воздействию Сторона должна при первой возможности незамедлительно в письменной форме известить о данных обстоятельствах другую Сторону. Извещение должно содержать сведения о характере обстоятельств непреодолимой силы, а также оценку их влияния на возможность исполнения Стороной своих обязательств по настоящему Договору и предполагаемый срок исполнения таких обязательств. Срок исполнения Сторонами своих обязательств по настоящему Договору продлевается соразмерно времени, в течение которого действуют обстоятельства непреодолимой силы и их последствия, препятствующие исполнению настоящего Договора.

9.3. По окончании действия обстоятельств непреодолимой силы соответствующая Сторона должна без промедления, но не позднее 3 (трёх) рабочих дней со дня прекращения обстоятельств непреодолимой силы и их последствий, препятствующих исполнению настоящего Договора, известить об этом другую Сторону в письменной форме. В извещении должен быть указан срок, в который предполагается исполнить обязательства по настоящему Договору.

9.4. В случаях, когда обстоятельства непреодолимой силы и (или) их последствия продолжают действовать более 3 (трёх) месяцев подряд, любая из Сторон вправе в одностороннем внесудебном порядке расторгнуть настоящий Договор, предупредив об этом в письменной форме другую Сторону за 10 (десять) рабочих дней до планируемой даты расторжения Договора. Стороны предпримут все разумные усилия по снижению любых убытков, которые они могут понести в результате расторжения Договора в связи с действием обстоятельств непреодолимой силы.

1. **РАЗРЕШЕНИЕ ВОЗМОЖНЫХ СПОРОВ**

10.1. Настоящий Договор регулируется нормами права Российской Федерации.

10.2. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть из настоящего Договора или в связи с ним, Стороны рассматривают предварительно в претензионном порядке. Срок рассмотрения претензии – 10 (десять) рабочих дней с момента ее получения.

10.3. В случае если споры и разногласия не урегулированы в претензионном порядке в сроки, определенные в пункте 9.1 настоящего Договора, каждая из Сторон вправе обратиться в Арбитражный суд.

10.4. Недействительность или неправомерность, какой-либо части Договора не влечет за собой недействительности или неправомерности прочих частей Договора, если только экономическое или правовое содержание Договора не претерпит изменений, неблагоприятных для какой-либо из Сторон. В этом случае Стороны должны немедленно провести переговоры (с обязательным протоколированием результатов переговоров) относительно изменения Договора таким образом, чтобы после изменения настоящий Договор являлся действительным, правомерным.

1. **ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

11.1. Любые изменения и дополнения к настоящему Договору могут производиться только в виде подписания Дополнительного соглашения к настоящему Договору уполномоченными на это представителями обеих Сторон.

11.2. Данный Договор составлен в 2-х (двух) идентичных экземплярах, имеющих равную юридическую силу. Каждая Сторона получает один экземпляр Договора.

11.3. В иных правоотношениях, которые не нашли непосредственного отражения в Договоре, Стороны будут руководствоваться нормами действующего законодательства Российской Федерации.

11.4. Заголовки разделов или статей настоящего Договора используются исключительно для удобства, и не могут рассматриваться и толковаться отдельно вне контекста настоящего Договора.

11.5. Стороны не освобождаются от надлежащего исполнения своих обязательств по настоящему Договору, как при наличии любого спора или разногласий, так и в случае передачи спорного вопроса на рассмотрение суда.

11.6. Контактные данные Исполнителя приведены в Разделе 12 настоящего Договора.

11.7. К настоящему Договору прилагаются и являются его неотъемлемой частью:

Приложение №1 – «Состав, описание, результат и стоимость оказанных исполнителем Услуг»;

Приложение №2 – «Календарный план оказания Исполнителем Услуг»;

Приложение №3 – «Образец Акта сдачи-приемки оказанных Услуг»;

Приложение №4 – «Технические требования для оказания Услуг».

1. **Адреса и банковские реквизиты сторон**

|  |  |
| --- | --- |
| **Исполнитель:**  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ | **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  Генеральный Директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ Р.Р. Сафеев / |

«\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2014 г. «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2014 г.

##### **Приложение № 1**

**к Договору №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2014 года**

**Состав, результаты и стоимость оказанных Исполнителем Услуг**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Этап** | **Результаты оказанных услуг** | **Сумма с НДС, руб.** |
| 1 | Разработка проектной документации |  |  |
| 1.1 | Разработка Технического задания | Утвержденное Техническое задание |  |
| 1.2 | Разработка Программы и методики испытаний | Утвержденная Программа и методика испытаний |  |
| 1.3 | Разработка Технического проекта | Утвержденный Технический проект |  |
| 1.4 | Разработка отчета по аудиту | Разработанный отчет |  |
| 1.5 | Разработка описания финального состояния IT инфраструктуры после проведения модернизации | Разработанное описание |  |
| 2 | Работы по проекту |  |  |
| 2.1 | Установка и настройка UCCE | Установленный и настроенный UCCE |  |
| 2.2 | Настройка Outbound | Настроенный Outbound |  |
| 2.3 | Установка и настройка CUIC | Установленный и настроенный CUIC |  |
| 2.4 | Установка и настройка кластера UCM | Установленный и настроенный кластера UCM |  |
| 2.5 | Перенос ICM скриптов | Переносенные скрипты |  |
| 2.6 | Перенос IVR скриптов | Переносенные скрипты |  |
| 2.7 | Получение лицензий, консультации по установке Win и MS SQL | Оказанные консультации |  |
| 2.8 | Обновление CTI Agent Desktop | Обновленный CTI Agent Desktop |  |
| 2.9 | Обновление CTI Recording Suite | Обновленный CTI Recording Suite |  |
| 2.10 | Работы по аудиту сети: Проведение экспертизы существующей IT инфраструктуры: сбор информации/документации о существующей сетевой инфраструктуре; дополнение и актуализация собранной информации; определение приложений и сервисов использующих сетевые ресурсы; анализ полученных данных, анализ потерь, задержек, джитера; выявление проблемных участков сети и конфигурации оборудования. | Проведенный аудит сети |  |
| 2.11 | Подготовка HLD и технических требований к модернизации сети. Разработка технического решения, включая: - мероприятия, необходимые для проведения модернизации сети; - описание используемых технологий; - разработка и обоснование спецификаций нового оборудования; - описание функционирования сети после проведения модернизации. | Подготовленный HLD |  |
| 2.12 | Подготовка LLD и разработка этапности проведения модернизации сети. Детальное описание каждого этапа модернизации, включая: - детализированный пошаговый список действий; - схемы изменений физической и логической топологии сети; - фрагменты конфигурационных файлов активного сетевого оборудования; - результат, достигаемый после проведения работ каждого этапа. | Подготовленный LLD |  |
| 2.13 | Опытная эксплуатация | Проведенная опытная эксплуатация |  |
| 2.14 | Приемо-сдаточные испытания | Подписанный акт приемочных испытаний |  |
|  | **Итого (с учетом НДС-18%)** |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **ИСПОЛНИТЕЛЬ:**  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  М.П. | **ЗАКАЗЧИК:**  Генеральный директор  ОАО «Башинформсвязь»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ Сафеев Р.Р./  М.П. |

**ПРИЛОЖЕНИЕ №2**

**к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_2014г.

**КАЛЕНДАРНЫЙ ПЛАН ОКАЗАНИЯ ИСПОЛНИТЕЛЕМ УСЛУГ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  Услуги | Наименование оказываемых Услуг | Отчетные документы (материалы)/Результаты оказанных Услуг | Срок оказания Услуги (в рабочих днях со дня подписания договора) |
| ***1*** | ***Разработка и оформление проектной документации:*** |  | ***25*** |
| 1.1 | Разработка Технического задания. |  | 7 |
| 1.2 | Согласование Технического задания. |  | 17 |
| 1.3 | Оформление Технического задания. | - Утвержденное техническое задание. | 20 |
| 1.4 | Разработка Технического проекта. |  | 14 |
| 1.5 | Согласование Технического проекта. |  | 19 |
| 1.6 | Оформление Технического проекта. | - Утвержденный Технический проект. | 22 |
| 1.7 | Разработка Программы и методики испытаний. |  | 17 |
| 1.8 | Согласование Программы и методики испытаний. |  | 22 |
| 1.9 | Оформление Программы и методики испытаний. | - Утвержденная Программа и методика испытаний | 25 |
| ***2*** | ***Работы по проекту:*** |  | ***57*** |
| 2.1 | Получение лицензий, консультации по установке Win и MS SQL | - Проведенные консультации | 24 |
| 2.2 | Установка и настройка UCCE | - Корректная работа UCCE | 31 |
| 2.3 | Настройка Outbound | - Корректная работа Outbound | 35 |
| 2.4 | Установка и настройка CUIC | - Корректная работа CUIC | 38 |
| 2.5 | Установка и настройка кластера UCM | - Корректная работа кластера UCM | 42 |
| 2.6 | Перенос ICM скриптов | - Наличие всех необходимых скриптов | 47 |
| 2.7 | Перенос IVR скриптов | - Наличие всех необходимых скриптов | 52 |
| 2.8 | Обновление CTI Agent Desktop | - Корректная работа CTI Agent Desktop | 54 |
| 2.9 | Обновление CTI Recording Suite | - Корректная работа CTI Recording Suite | 57 |
| ***3*** | ***Работы по аудиту сетевой инфраструктуры:*** |  | ***19*** |
| 3.1 | Проведение аудита сетевой инфраструктуры | - Акт проведения экспертизы существующей IT инфраструктуры. | 11 |
| 3.2 | Разработка отчета по аудиту |  | 14 |
| 3.3 | Согласование и оформление отчета | - Утвержденный отчет по проведению аудита. | 19 |
| ***4*** | ***Работы по разработке плана модернизации сети*** |  | ***32*** |
| 4.1 | Подготовка HLD | - Утвержденные HLD | 22 |
| 4.2 | Подготовка LLD | - Утвержденные LLD | 25 |
| 4.3 | Подготовка описания финального состояния IT инфраструктуры после проведения модернизации |  | 27 |
| 4.4 | Согласование и оформление описания | - Утвержденное описание финального состояния IT инфраструктуры после проведения модернизации | 32 |
| ***5*** | ***Завершение работ по проекту*** |  |  |
| 5.1 | Приемо-сдаточные испытания |  | 67 |
| 5.2 | Подписание протокола испытаний | - Подписанная ПМИ | 68 |
| 5.3 | Опытная эксплуатация | - Акт о вводе в промышленную эксплуатацию | 88 |
| 5.4 | Подписание акта сдачи-приемки оказанных Услуг | Акт сдачи-приемки оказанных Услуг | 93 |

**Срок выполнения всех работ со дня подписания договора составляет 93 рабочий день.**

|  |  |
| --- | --- |
| **ИСПОЛНИТЕЛЬ:**  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ М.П. | **ЗАКАЗЧИК:**  Генеральный директор  ОАО «Башинформсвязь»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ Сафеев Р.Р./ М.П. |

**ПРИЛОЖЕНИЕ №3**

**к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_2014г.

**Образец Акта сдачи-приемки оказанных Услуг**

По Договору №\_\_\_\_\_\_\_от «\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2014 года

г. Уфа «\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2014 года

Мы, нижеподписавшиеся:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с одной стороны, и

ОАО "Башинформсвязь" именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице Генерального директора Сафеева Рустема Рузбековича, действующего на основании Устава, с другой стороны (далее – «Стороны»), составили настоящий Акт о том, что:

Исполнитель передал, а Заказчик принял результаты оказанных услуг по Договору №\_\_\_\_\_\_\_от «\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2014 года (далее – «Договор») \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

В ходе приёмки результатов оказанных Услуг Заказчик удостоверился в том, что оказанные Услуги выполнены (решение разработано) в полном объёме и соответствуют Приложению № 1 к Договору.

Стоимость оказанных услуг составила \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей, в том числе НДС 18% в сумме \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.

Настоящий Акт является основанием для проведения взаиморасчетов между Сторонами в порядке, установленном Договором.

Акт составлен в двух оригинальных экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

Заказчик не имеет претензий по объёму и качеству оказанных услуг, а также по срокам сдачи результата оказанных услуг. Исполнитель не имеет претензий к Заказчику по порядку приёмки результата оказанных услуг.

От лица Исполнителя: От лица Заказчика:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

|  |  |
| --- | --- |
| **ИСПОЛНИТЕЛЬ:**  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  М.П. | **ЗАКАЗЧИК:**  Генеральный директор  ОАО «Башинформсвязь»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ Сафеев Р.Р./  М.П. |
|  |  |

**ПРИЛОЖЕНИЕ №4**

**к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_2014г.

г. Уфа «\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2014 года

ОАО "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 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны (далее – «Стороны»), согласовали настоящие Технические требования:

**Технические требования**

1. Заказчик поручает Исполнителю выполнить работы по модернизации Центра Обработки Вызовов (далее - Система), построенного на базе решения Cisco Unified Contact Center Enterprise и предназначенного для обработки входящих вызовов клиентов Заказчика и совершения исходящих вызовов для обслуживания нужд Заказчика.

2. Исполнитель должен иметь сертификаты Cisco Partner, партнерский статус по специализации ATP - Unified Contact Center Enterprise, Advanced Unified Communications, Advanced Collaboration Architecture Specialization, Advanced Routing & Switching.

2. Система должна предоставлять возможность:

* + осуществления приема входящих телефонных вызовов с автоматическим распределением на операторов контакт-центра по заданным алгоритмам;
  + осуществления обслуживания входящих телефонных вызовов посредством меню интерактивного голосового ответа IVR;
  + осуществления исходящих телефонных вызовов в ручном и автоматическом режиме с возможностью подключения операторов контакт-центра, а также с возможностью автоматического информирования без привлечения операторов;
  + осуществления автоматической записи телефонных разговоров операторов контакт-центра.

3. Для обеспечения функций Системы на площадке контакт-центра Заказчиком должно быть размещено оборудование. Исполнителем должно быть установлено и настроено программное обеспечение следующих подсистем:

* + подсистема IP-телефонии Cisco Unified Communication Manager;
  + подсистема ядра контакт-центра Cisco Unified Contact Center Enterprise;
  + подсистема интерактивного голосового ответа Cisco Unified IP Interactive Voice Response;
  + подсистема записи телефонных разговоров CTI Recording;
  + оборудование рабочих мест операторов контакт-центра в составе компьютера с установленным ПО, а также IP телефоном Cisco с подключенной к нему гарнитурой, либо программным телефоном «Cisco IP Communicator» с подключенной гарнитурой к компьютеру.

4. Заказчиком должны быть выполнены следующие условия для проведения работ Исполнителем (в частности, но не ограничиваясь):

* + произведена приемка готовности помещения к монтажным и пусконаладочным работам;
  + сеть электропитания должна иметь необходимый резерв по мощности под проектируемое оборудование;
  + системы вентиляции и кондиционирования должны иметь необходимый резерв мощности по холоду для компенсации тепловыделения проектируемого оборудования;
  + кабельная сеть должна быть работоспособна;
  + внешние линии связи сопряжения с ССОП должны быть работоспособны и на телефонной сети провайдера услуг связи должно быть настроено соединение для подключения голосовых шлюзов, входящих в состав Системы;
  + обеспечены необходимые рабочие места для специалистов Исполнителя с доступом к Интернету на все время проведения работ;

5. В состав документации, поставляемой Заказчику в результате выполнения пусконаладочных работ и аудита сети должны входить:

1. - техническое задание;
2. - программа и методика испытаний;
3. - технический проект;
4. - отчет по аудиту;
5. - HLD и технические требования к модернизации сети;
6. - LLD и этапность проведения модернизации сети.

6. Настоящее Приложение является неотъемлемой частью Договора.

От лица Исполнителя: От лица Заказчика:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

|  |  |
| --- | --- |
| **ИСПОЛНИТЕЛЬ:**  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  М.П. | **ЗАКАЗЧИК:**  Генеральный директор  ОАО «Башинформсвязь»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ Сафеев Р.Р./  М.П. |