**Раздел V Документации о закупке**

**Договор № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**на оказание услуг по технической поддержке программного обеспечения программно-аппаратного комплекса Cisco Unified Contact Center Enterprise - CALL центр ПАО «Башинформсвязь»**

# г. Уфа «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2017 года

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

**Публичное акционерное общество «Башинформсвязь»** (**ПАО «Башинформсвязь»)**, именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице Генерального директора Долгоаршинных Марата Гайнулловича, действующего на основании Устава, с другой стороны, далее в тексте вместе именуемые «Стороны» и каждый в отдельности - «Сторона», заключили настоящий Договор на оказание услуг по технической поддержке программного обеспечения программно-аппаратного комплекса Cisco Unified Contact Center Enterprise -CALL центр ПАО «Башинформсвязь» (далее – Договор) о нижеследующем:

# 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. **«Год»** - отрезок времени в 12 (двенадцать) Месяцев.

1.2. **«Стоимость Услуг»** - Сумма, включая НДС (18 %), выплачиваемая Заказчиком Исполнителю в соответствии с условиями настоящего Договора, за период оказания услуг, указанный в пункте 3.2 настоящего Договора.

1.3. **«Месяц»** - 1 (один) календарный месяц.

1.4. **Отчетный период –** период, в течение которого были оказаны соответствующие Услуги. Продолжительность и стоимость Отчетного периода определена пунктом 4.2. настоящего Договора.

1.5. **Программное обеспечение** **(ПО)** – программное обеспечение (ПО) программно-аппаратного комплекса (ПАК) Cisco Unified Contact Center Enterprise -CALL центр ПАО «Башинформсвязь», установленное на оборудовании Заказчика и используемое им в своей коммерческой деятельности, в отношении которого оказываются Услуги по настоящему Договору. Перечень ПО приводится в Приложении № 2 к настоящему Договору.

1.6. **Правообладатель** - лицо, которому принадлежит исключительное право на Программное обеспечение в полном объёме.

1.7. **Площадка -** помещение на территории Заказчика, где расположено оборудование с установленным Программным обеспечением, в отношении которого оказываются Услуги. 1.8. **Рабочий день** – промежуток времени с 08.30 до 17.30 часов за исключением выходных (суббота, воскресенье) и праздничных нерабочих дней, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

1.9. **Рабочий час** - период времени продолжительностью 60 (шестьдесят) минут в течение суток, в пределах рабочего дня.

1.10. **Удаленный режим** – режим оказания Услуг Исполнителем без выезда на территорию Заказчика, например, путем организации удаленного доступа к ПО, предоставления консультаций по телефону, электронной почте или по иным каналам связи.

1.11. **Условия оказания услуг по технической поддержке (Условия) –** неотъемлемая часть настоящего Договора, определяющая порядок оказания услуг технической поддержке. Условия приведены в Приложении № 1 к настоящему Договору**.**

1.12. **Услуги** – услуги по технической поддержке Программного обеспечения, оказываемые по настоящему Договору.

# 2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1. Исполнитель обязуется оказать Заказчику Услуги на условиях, предусмотренных настоящим Договором, а Заказчик обязуется принять и оплатить оказанные Услуги.

2.2. Контактная информация и ответственные лица:

2.2.1. Со стороны Заказчика:

ФИО: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Тел.: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

Факс: +7 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Е.mail: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2.2.2. Со стороны Исполнителя:

ФИО \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Тел.: +7 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Факс: +7 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Е.mail: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# 3. ПОРЯДОК, МЕСТО И СРОКИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

3.1. Перечень, описание видов Услуг и сроки их оказания (сроки исполнения отдельных обязательств по технической поддержке Программного обеспечения) определены в Приложении № 1 к настоящему Договору.

3.2. Срок оказания Услуг по настоящему Договору 1 (один) Год с даты подписания договора.

# 4. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ

4.1. Стоимость Услуг составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей \_\_\_ копеек,в том числе НДС 18% в размере \_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей \_\_\_\_ копеек.

4.2. Оплата Стоимости Услуг осуществляется Заказчиком по факту оказания Услуг за Отчетный период на основании счета на оплату. Счет выставляется не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты подписания Сторонами Акта сдачи-приемки оказанных услуг за Отчетный период с приложением отчетной документации (форма Акта сдачи-приемки оказанных услуг приведена в Приложении № 3 к настоящему Договору), счета-фактуры. Стоимость Услуг за Отчетный период составляет:

4.2.1. Стоимость Услуг за **Отчетный период №1,** **с \_\_.\_\_.201\_ по \_\_.\_\_.201\_ (равный 3 (трем) Месяцам)** составляет \_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей \_\_\_ копейки с учетом НДС. В т.ч. НДС (18%) - \_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_) рублей \_\_ копейки.

4.2.2. Стоимость Услуг за **Отчетный период №2,** **с \_\_.\_\_.201\_ по \_\_.\_\_.201\_ (равный 3 (трем) Месяцам)** составляет \_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей \_\_\_\_ копейки с учетом НДС. В т.ч. НДС (18%) \_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей \_\_\_ копейки.

4.2.3. Стоимость Услуг за **Отчетный период №3,** **с \_\_.\_\_.201\_ по \_\_.\_\_.201\_ (равный 3 (трем) Месяцам)** составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей \_\_\_ копейки с учетом НДС. В т.ч. НДС (18%) - \_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей \_\_\_ копейки.

4.2.4. Стоимость Услуг за **Отчетный период №4,** **с \_\_.\_\_.201\_ по \_\_.\_\_.201\_ (равный 3 (трем) Месяцам)** составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей \_\_\_ копейки с учетом НДС. В т.ч. НДС (18%) - \_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей \_\_\_ копейки.

4.3. Оплата оказанных Исполнителем Услуг производится Заказчиком в срок не позднее \_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) календарных дней с даты предоставления Исполнителем документов, указанных в п.4.2. настоящего Договора, путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя, указанный в разделе 16 настоящего Договора.

4.4. Платежи производятся на счёт Исполнителя, указанный в разделе 16 настоящего Договора, с обязательным указанием в платёжном поручении номера настоящего Договора.

4.5. Каждый из платежей Заказчика считается произведённым с момента списания денежных средств с расчётного счёта Заказчика.

4.6. Стороны договорились о том, что Исполнитель не вправе требовать уплаты процентов на сумму долга за период пользования денежными средствами в соответствии со ст. 317.1. ГК РФ.

# 5. ПОРЯДОК СДАЧИ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

5.1. Приемка Заказчиком оказанных Исполнителем Услуг осуществляется на основании Акта сдачи-приёмки оказанных Услуг (далее – Акт) за Отчётный период. Форма Акта приведена в Приложении №3 к настоящему Договору.

5.2. Не позднее 2 (второго) рабочего дня Месяца, следующего за Отчетным периодом, Исполнитель направляет Заказчику Акт сдачи-приемки оказанных услуг (по форме Приложения №3 к настоящему Договору) при условии предоставления (в соответствии с п.

5.3. настоящего Договора) Отчета об оказанных Услугах (по форме Приложения №4 к настоящему Договору) за соответствующий Отчетный период. Выставление счета-фактуры производится в соответствии с налоговым законодательством Российской Федерации. 5.3. Отчет предоставляется Заказчику по адресу электронной почты, указанному в п. 2.2.1. настоящего Договора (сканированная копия, подписанная Исполнителем, и документ в формате «Word»). Заказчик в течение 2 (двух) рабочих дней с момента получения Отчета направляет Исполнителю по адресу электронной почты, указанному в п. 2.2.2 настоящего Договора, копию подписанного Отчета, либо копию мотивированного отказа от его подписания. В случае предоставления Заказчиком мотивированного отказа от подписания Отчета Исполнитель в течение 1 (одного) рабочего дня после предоставления Заказчиком мотивированного отказа обязан доработать Отчет и представить его на повторное утверждение Заказчику. В случае непредставления Отчета Исполнителем или несогласия Заказчика с Отчетом, Заказчик вправе не подписывать Акт до устранения замечаний. 5.4. Заказчик обязан принять оказанные за Отчетный период Услуги и подписать соответствующий Акт в течение 2 (двух) рабочих дней с даты получения оригиналов Акта, либо в тот же срок предоставить Исполнителю мотивированный отказ с указанием замечаний.

5.5. В случае направления Заказчиком Исполнителю письменного мотивированного отказа от подписания Акта, Исполнитель устраняет все недостатки, выявленные в Услугах самостоятельно и за свой счет. Исполнитель предоставляет мотивированный отказ от подписания Акта, на основании которого Сторонами составляется и подписывается двухсторонний акт с перечнем и сроками необходимых доработок. Исполнитель обязан своими силами и за свой счет, в срок, указанный в таком акте, устранить допущенные в оказанных Услугах недостатки. Акт подписывается Сторонами после устранения Исполнителем недостатков в сроки и в порядке, предусмотренном Договором. В случае, если Исполнитель не устранит указанные в двустороннем акте недостатки в согласованные Сторонами сроки, Заказчик вправе соразмерно уменьшить стоимость Услуг.

5.6. Услуги считаются оказанными Исполнителем с момента подписания Сторонами Акта.

# 6. РЕЗУЛЬТАТЫ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

6.1. Сведения обо всех результатах интеллектуальной деятельности, использованных Исполнителем при оказании Услуг по Договору, подлежат отражению в Акте.

6.2. Исполнитель гарантирует, что им получено согласие от производителя (Правообладателя) Программного обеспечения на установку обновлений Программного обеспечения и передачу Заказчику прав на использование обновлений Программного обеспечения на условиях простой (неисключительной) лицензии способами, указанными в ст. 1280 Гражданского кодекса Российской Федерации, если в ходе оказания Услуг такая установка производилась Исполнителем. Также Исполнитель подтверждает соблюдение законодательства, регулирующего права на результаты интеллектуальной деятельности и средства индивидуализации об охране авторских и иных прав на объекты интеллектуальной собственности, действующих на территории Российской Федерации, при исполнении обязательств по настоящему Договору.

# 7. УСЛОВИЯ НАХОЖДЕНИЯ ИСПОЛНИТЕЛЯ НА ПЛОЩАДКЕ ЗАКАЗЧИКА

7.1. В случае если для оказания Услуг Исполнитель направляет свой персонал на Площадку Заказчика, Исполнитель обязан соблюдать следующее:

7.1.1. Исполнитель должен обеспечить соблюдение своими представителями всех административных требований и получение всех необходимых документов, которые могут потребоваться в соответствии с действующим законодательством, и должен оплачивать все связанные с этим расходы и издержки.

7.1.2. Представители Исполнителя должны соблюдать внутренние правила и все соответствующие инструкции, а также правила техники безопасности, действующие на Площадке, при условии предварительного ознакомления с такими правилами под подпись.

7.2. Заказчик должен обеспечить представителям Исполнителя условия нахождения на Площадке, достаточные для исполнения Исполнителем обязательств в соответствии с условиями настоящего Договора.

# 8. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

8.1. Исполнитель имеет право:

8.1.1. Направить Заказчику письменный запрос о предоставлении материалов и/или информации, необходимой для оказания Услуг по настоящему Договору. К письменному запросу приравнивается запрос, направленный с использованием электронной почты, по факсу (п.2.2.1 настоящего Договора).

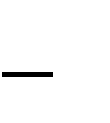
8.1.2. Привлекать третьих лиц к оказанию Услуг по Договору, оставаясь в полном объеме ответственным за их действия.

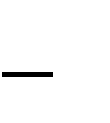
8.2. Исполнитель обязан:

8.2.1.Оказать Услуги в полном объеме и надлежащим образом в соответствии с требованиями, установленными в Приложении № 1 к настоящему Договору.

8.2.2.Уведомлять Заказчика о возникновении обстоятельств в ходе оказания Услуг по настоящему Договору, которые препятствуют и/или могут повлечь препятствия в оказании Услуг в соответствии с условиями настоящего Договора, не позднее чем через 1 (один) рабочий день после возникновения таких обстоятельств.

8.2.3.В течение 5 (пяти) рабочих дней с даты подписания настоящего Договора Исполнитель обязан направить Заказчику:

 образцы подписей лиц, которые будут подписывать выставляемые в адрес Заказчика счета-фактуры;

 документы, подтверждающие полномочия лиц, которые будут подписывать счета-

фактуры (заверенные надлежащим образом приказы, распоряжения, доверенности, копии банковских карточек или иные аналогичные документы) в случае, если право их подписи предоставлено иным лицам, кроме руководителя организации и главного бухгалтера.

8.2.4.Направлять Заказчику письменную информацию (с приложением подтверждающих документов) обо всех изменениях в перечне лиц, имеющих право подписи счетов-фактур, в течение 10 (десяти) рабочих дней.

8.2.5.При оказании Услуг не использовать охраняемые результаты интеллектуальной деятельности, исключительные права на которые принадлежат третьим лицам и у Исполнителя отсутствуют права на использование таких результатов.

8.2.6.Исполнитель гарантирует Заказчику, что оказание им Услуг по настоящему Договору не будет нарушать прав третьих лиц.

8.2.7. По требованию Заказчика своими силами и за свой счет в срок, установленный Заказчиком, устранять недостатки в оказанных Услугах.

8.2.8. Исполнитель обязан предоставлять в случае изменений в цепочке собственников Исполнителя, включая бенефициаров (в том числе конечных), информацию о таких изменениях по форме, приведенной в Приложении №6 к Договору, а также документы, подтверждающие такие изменения не позднее 5-ти рабочих дней после таких изменений. В случае непредоставления Исполнителем указанной информации и документов в срок, предусмотренный настоящим пунктом, Заказчик вправе расторгнуть Договор путем одностороннего внесудебного отказа от исполнения обязательств. Заказчик вправе в одностороннем порядке изменить форму предоставления информации, приведенную в Приложении № 6 к настоящему Договору, предварительно уведомив об этом Исполнителя

8.3. Исполнитель несет ответственность за полное или частичное неисполнение предусмотренных настоящим Договором обязательств, в том числе за нарушение сроков оказания Услуг, за отказ от исполнения обязательств, предусмотренных настоящим Договором.

8.4. Заказчик имеет право:

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

8.5. Заказчик обязан:

8.5.1. Оплачивать Услуги Исполнителя в соответствии с разделом 4 настоящего Договора.

8.5.2. Оказывать Исполнителю необходимое содействие в процессе оказания Услуг.

# 9. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

9.1. Раскрывающая Сторона – Сторона, которая раскрывает конфиденциальную информацию другой Стороне.

9.2. Получающая Сторона – Сторона, которая получает конфиденциальную информацию от другой Стороны

9.3. Настоящим Стороны договорились, что конфиденциальной информацией любая информация, которой Стороны обменивались в процессе заключения, исполнения и прекращения Договора. В течение срока действия настоящего Договора и в течение 3 (трех) лет после его прекращения (если больший срок не предусмотрен законодательством Российской Федерации) Получающая Сторона обязуется не раскрывать без предварительного обязательно письменного согласия Раскрывающей Стороны любую конфиденциальную информацию, полученную от Раскрывающей Стороны. Когда любая конфиденциальная информация раскрывается третьему лицу с таким согласием, Получающая Сторона, раскрывающая такую конфиденциальную информацию третьему лицу, должна гарантировать, что третье лицо взяло на себя обязательства по сохранению конфиденциальности такой информации на условиях, аналогичных изложенным в настоящем разделе Договора.

9.4. Получающая Сторона, которая получила любую конфиденциальную информацию, в том числе - в устной форме, при условии, что письменное сообщение относительно конфиденциальности такой информации было получено от Раскрывающей Стороны, не должна раскрывать ее и обязуется обрабатывать такую информацию с той степенью заботливости и осмотрительности, которая применяется относительно ее информации того же уровня важности.

9.5. Информация, полученная Получающей Стороной, не рассматривается как конфиденциальная и, соответственно, у Получающей Стороны не возникает обязательств по сохранению конфиденциальности в отношении такой информации, если она удовлетворяет одной из следующих характеристик:

9.5.1. информация во время ее раскрытия является публично известной;

9.5.2. информация представлена Получающей Стороне с письменным указанием на то, что она не является конфиденциальной;

9.5.3. информация получена от любого третьего лица на законных основаниях;

9.5.4. информация не может являться конфиденциальной в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9.6. Получающая Сторона имеет право раскрывать конфиденциальную информацию без согласия Раскрывающей Стороны:

9.6.1. Профессиональным советникам (юристам, аудиторам) при условии, что такие лица взяли на себя обязательства по сохранению конфиденциальности указанной информации на условиях, аналогичных изложенным в настоящем разделе Договора, либо обязаны сохранять такую информацию в тайне в соответствии с законодательством Российской Федерации;

9.6.2. Информация должна быть раскрыта в соответствии с законом, иным нормативно – правовым актом, судебным актом при условии, что Сторона, которая получила информацию от другой Стороны, предварительно письменно и с подтверждением необходимости в таком раскрытии уведомит об этом другую Сторону. 9.6.3. информация разумно необходима для защиты прав и законных интересов Получающей Стороны в ходе участия в судебных процессах, административном производстве и разбирательствах в третейских судах и/или международных коммерческих арбитражах при условии, что Получающая Сторона предварительно письменно уведомила Передающую Сторону о необходимости такого раскрытия информации.

9.7. В случае нарушения условий конфиденциальности одной из Сторон такая Сторона должна возместить второй Стороне реальный ущерб на основании вступившего в силу решению арбитражного суда.

# 10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

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

10.2. В случае ненадлежащего исполнения принятых по Договору обязательств, нарушившая Сторона обязана возместить другой Стороне понесенные ей убытки. Возмещение убытков не освобождает нарушившую Сторону от надлежащего исполнения обязательств по Договору.

10.3. За несвоевременную оплату Заказчиком Услуг в соответствии с разделом 4 настоящего Договора, Заказчик уплачивает Исполнителю пени в размере 1/365 ключевой ставки Центрального банка Российской Федерации, действующей на день начисления неустойки, от неуплаченной в установленный срок суммы за каждый день просрочки вплоть до дня погашения задолженности.

10.4. Исполнитель несет ответственность за несоблюдение сроков оказания Услуг, в том числе сроков исполнения отдельных обязательств в рамках оказания Услуг (например, сроков обработки запросов, сроков устранения ошибок, сроков полного восстановления работоспособности ПО и т.п.) в соответствии с Приложением № 5 к настоящему Договору.

10.5. Нарушение Исполнителем гарантий, указанных в п. 6.2. настоящего Договора, является существенным нарушением настоящего Договора. В случае нарушения Исполнителем гарантий, указанных в п. 6.2. настоящего Договора, Исполнитель возместит Заказчику убытки.

10.6. Если претензии/иски третьих лиц, основанные на нарушении Исполнителем своих обязательств по настоящему Договору, будут предъявлены Заказчику, Исполнитель своими силами и за свой счет будет разрешать (рассматривать) такие претензии/иски, оградив Заказчика от возможных убытков и участия в рассмотрении претензий/возможном судебном разбирательстве.

10.7. Заказчик вправе также по согласованию с Исполнителем самостоятельно осуществить судебную защиту в случае предъявления третьими лицами иска в связи с нарушением прав на результаты интеллектуальной деятельности, полученные по настоящему Договору. В этом случае, при вступлении в законную силу судебного решения против Заказчика о взыскании средств с последнего, Исполнитель обязан возместить Заказчику убытки в полном объеме и все документально подтвержденные судебные издержки не позднее 10 (десяти) рабочих дней с даты получения от Заказчика соответствующего письменного требования.

10.8. В случаях, предусмотренных в п. п. 10.10. и 10.11. настоящего Договора, Заказчик вправе привлекать к участию в рассмотрении претензий и (или) судебном процессе Исполнителя, а последний не вправе отказываться от такого участия.

10.9. Начисление и выплата неустойки по настоящему Договору производится исключительно на основании письменного требования заинтересованной Стороны. 10.10. При нарушении условий раздела 9 настоящего Договора (Конфиденциальность) Сторона, допустившая нарушение, возмещает другой Стороне все документально подтвержденные причиненные этим убытки в полном объеме.

10.11. Уплата неустойки не освобождает Стороны от исполнения обязательств по настоящему Договору. Неустойка, предусмотренная настоящим Договором, уплачивается только по письменному требованию одной из Сторон.

# 11. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

11.1. Договор вступает в силу с даты подписания и действует в течение срока оказания Услуг, определенного в п. 3.2. настоящего Договора. Окончание действия настоящего Договора не влечет прекращение обязательств Сторон, не исполненных в течение срока действия настоящего Договора.

# 12. ОСВОБОЖДЕНИЕ ОТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ (ФОРС-МАЖОР)

12.1. 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.

12.2. 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.

12.3. 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.

12.4. 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 настоящего Договора. Стороны предпримут все разумные усилия по снижению любых убытков, которые они могут понести в результате расторжения настоящего Договора в связи с действием обстоятельств непреодолимой силы.

# 13. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

13.1. Настоящий Договор регулируется нормами права Российской Федерации.

13.2. Все споры и разногласия по настоящему Договору Стороны разрешают путем переговоров.

13.3. Если по итогам переговоров Стороны не достигнут согласия, споры передаются на рассмотрение в Арбитражный суд

# 14. АНТИКОРРУПЦИОННАЯ ОГОВОРКА

14.1. При исполнении своих обязательств по Договору, Стороны, их аффилированные лица, работники или посредники не выплачивают, не предлагают выплатить и не разрешают выплату каких-либо денежных средств или ценностей, прямо или косвенно, любым лицам, для оказания влияния на действия или решения этих лиц с целью получить какие-либо неправомерные преимущества или иные неправомерные цели.

14.2. При исполнении своих обязательств по Договору, Стороны, их аффилированные лица, работники или посредники не осуществляют действия, квалифицируемые применимым для целей Договора законодательством, как дача/получение взятки, коммерческий подкуп, а также действия, нарушающие требования применимого законодательства и международных актов о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем.

14.3. В случае возникновения у Стороны подозрений, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений настоящей Статьи, соответствующая Сторона обязуется уведомить другую сторону в письменной форме. В письменном уведомлении Сторона обязана сослаться на факты или предоставить материалы, достоверно подтверждающие или дающие основание предполагать, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений настоящей Статьи контрагентом, его аффилированными лицами, работниками или посредниками выражающиеся в действиях, квалифицируемых применимым законодательством, как дача или получение взятки, коммерческий подкуп, а также действиях, нарушающих требования применимого законодательства и международных актов о противодействии легализации доходов, полученных преступным путем. После письменного уведомления, соответствующая Сторона имеет право приостановить исполнение обязательств по Договору до получения подтверждения, что нарушения не произошло или не произойдет. Это подтверждение должно быть направлено в течение десяти рабочих дней, с даты направления письменного уведомления.

14.4. В случае нарушения одной Стороной обязательств воздерживаться от запрещенных в данном разделе действий и/или неполучения другой Стороной в установленный Договором срок подтверждения, что нарушения не произошло или не произойдет, другая Сторона имеет право расторгнуть Договор в одностороннем порядке полностью или в части, направив письменное уведомление о расторжении. Сторона, по чьей инициативе был расторгнут Договор в соответствии с положениями настоящей статьи, вправе требовать возмещения реального ущерба, возникшего в результате такого расторжения.

# 15. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

15.2. Настоящий Договор составлен на русском языке в двух экземплярах. Оба экземпляра подписаны Сторонами, идентичны и имеют одинаковую юридическую силу. Каждая Сторона получает по одному оригинальному экземпляру Договора.

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

15.4. Обо всех изменениях в своих реквизитах, приведённых в разделе 16 и информации, указанной в п.2.2. настоящего Договора, Стороны обязаны не позднее 1 (одного) рабочего дня известить друг друга. Действия, совершённые по указанным в разделе 16 настоящего Договора адресам и счетам до получения уведомления об их изменении, считаются исполненными надлежащим образом.

15.5. Не реже одного раза в год, а также по мере необходимости, Стороны осуществляют сверку расчетов за оказанные Исполнителем Услуги с оформлением двустороннего Акта сверки расчетов. Акт сверки расчетов составляется заинтересованной Стороной в двух экземплярах и подписывается уполномоченными представителями Сторон. Заказчик направляет в адрес Исполнителя оригиналы Акта сверки расчетов почтовой связью с уведомлением или посредством непосредственной доставки под регистрацию ответственным лицом. В течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения Акта сверки расчетов сторона должна подписать, заверить печатью, направить один экземпляр Акта сверки расчетов в адрес другой Стороны или предоставить письменные мотивированные возражения по поводу достоверности содержащейся в нем информации. В случае если в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения Акта сверки Сторона не направляет в адрес другой Стороны подписанный Акт сверки расчетов или письменные мотивированные возражения по поводу достоверности содержащейся в нем информации, Акт сверки расчетов считается признанным без расхождений в редакции Заказчика.

15.6. Стороны не имеют права уступить либо передать свои права или обязанности по настоящему Договору, полностью либо частично, без предварительного письменного согласия другой Стороны.

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

Приложение № 1 – «Перечень, описание Услуг и сроки их оказания»

Приложение № 2 – «Перечень программного обеспечения, в отношении которого оказываются Услуги»

Приложение № 3 – «Форма Акта сдачи-приёмки оказанных Услуг»

Приложение № 4 – «Форма Отчета об оказанных Услугах»

Приложение № 5 – «Ответственность Исполнителя за нарушение сроков оказания Услуг»

Приложение № 6 – «Форма предоставления информации о цепочке собственников»

# 16. РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

|  |  |
| --- | --- |
| **Исполнитель:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Местонахождение:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Почтовый адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Тел. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Р/с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  К/с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  БИК \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  ИНН \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  КПП \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **Заказчик:**  Публичное акционерное общество  «Башинформсвязь»  Юридический адрес: 450077 Республика  Башкортостан, г. Уфа, ул. Ленина, 30  Почтовый адрес: 450000, Республика  Башкортостан, г.Уфа, ул.Ленина,30  ИНН 0274018377/ КПП 997750001  Банковские реквизиты:  р/с 40702810900000005674 В ОАО АБ «Россия»  к/с 30101810800000000861 в Северо-Западном Главном Управлении Банка России  БИК 044030861 |
| **От Исполнителя:**      **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ м.п.** | **От Заказчика:**  **Генеральный директор**  **ПАО «Башинформсвязь»**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / Долгоаршинных М.Г. / м.п.** |

**Приложение № 1**

к Договору об оказании услуг по технической поддержке ПО программно-аппаратного комплекса Cisco Unified Contact Center Enterprise - CALL центр ПАО «Башинформсвязь»

№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2017 года

**Перечень, описание Услуг и сроки их оказания**

# 1.Общие сведения

**Наименование Услуг:**

Техническая поддержка программного обеспечения программно-аппаратного комплекса (ПАК) Cisco Unified Contact Center Enterprise -CALL центр ПАО «Башинформсвязь».

**Основание для оказания услуг:**

Необходимость в техническом обслуживании, консультациях по вопросам администрирования и обеспечении нормального функционирования программного обеспечения программно-аппаратного комплекса Cisco Unified Contact Center Enterprise -CALL центр ПАО «Башинформсвязь».

ПАК Cisco Unified Contact Center Enterprise -CALL центр ПАО «Башинформсвязь» выполняет обслуживание контакт-центра ПАО «Башинформсвязь».

**Место оказания услуг:**

Исполнитель оказывает услуги удалённо и на Объектах Заказчика.

## 2. ТРЕБОВАНИЯ К УСЛУГАМ

2.1. Соответствиеоказываемых Услуг:

Межотраслевым правилам по охране труда (правила безопасности) при эксплуатации электроустановок.



Правилам технической эксплуатации электроустановок потребителей.



Положению об особенностях расследования несчастных случаев на производстве в отдельных отраслях и организациях (2002г., Трудовой кодекс РФ).

Другим соответствующим российским нормативным документам (СНиПы, ГОСТы).



2.2. Консультирование специалистов Заказчика по вопросам администрирования, конфигурирования и настройки ПО ЕЦОВ, Указанного в Приложении №2 к Договору.

2.3. Проведение работ по расширению коммутационной емкости, включая установку дополнительных лицензий. Лицензии Заказчиком оплачиваются отдельно.

2.4. Выявление неисправностей и устранение замечаний в работе ЕРЦОВ.

2.5. Круглосуточный прием обращений в единую службу поддержки.

2.6 Включает следующие услуги:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование услуги** | **Описание услуги** |
| 1. | Оперативный прием и фиксирование запросов на сервисное обслуживание | Прием и классификация запросов дежурным инженером по телефону, email, fax, через Web-Систему регистрации запросов. Доступ к процедуре эскалации.  Услуга предназначена для фиксирования обнаруженных неисправностей в ИТ-системе и слежения за их устранением. |
| 2. | Информирование инициатора по телефону о факте регистрации запроса 1,2 приоритетов | Дежурный инженер в течение времени регистрации запроса 1 и 2 приоритетов обязан связаться с клиентом для уточнения критичности сбоя и характера неисправности для скорейшей локализации и устранения проблемы. |
| 3. | Восстановление нормального функционирования системного программного обеспечения (далее ПО) и/или ИТ инфраструктуры | Удаленный поиск и устранение неисправности ПО и (или) Оборудования, приведение их функционирования к нормам, указанным в документации. |
| 4. | Консультирование и диагностирование проблемы инженером технической поддержки | Услуга оказывается в виде подробных ответов, предоставляются ссылки на документацию, производится локализация проблем, удаленная диагностика.  Услуга включает в себя:   * консультации по вопросам эксплуатации оборудования и ПО * консультации по конфигурированию и настройкам оборудования и ПО; * консультации по изменению или улучшению функциональных возможностей оборудования и ПО.   Консультации по всем вопросам эксплуатации оборудования выполняются на основе запросов, поступающих от сотрудников  Заказчика. |
| 5. | Оценка уровня удовлетворенности  Заказчика при закрытии запроса | Применение специальной процедуры оценки удовлетворенности клиента (опросный лист), детальный анализ требований и пожеланий Заказчика группой контроля и аналитики, инициация улучшения сервисов под требования клиента. |
| 6. | Доступ к базе знаний по разрешению сходных проблем | Доступ к базе знаний Исполнителя.  Доступ к закрытым разделам сайтов производителей предоставляется при наличии такой возможности. |
| 7. | Регулярные телефонные конференции с Заказчиком | Регулярно (но не чаще одного раза в месяц) могут быть организованы телефонные конференции между инженерным составом Заказчика и специалистами Исполнителя, курирующими клиента, для предоставления онлайн консультаций и синхронизации действий по совместным работам, для обсуждения хода решения запросов клиента. Заказчику будут представлены отчеты о ходе решения запросов. Отчеты будут содержать статистические данные по запросам Заказчика в СЦ, статусы текущих работ. Заказчику также будут предложены пути оптимизации ИТ инфраструктуры для снижения уровня потенциально возможных сбоев, предоставлены сведения об имеющихся обновлениях ПО. |
| 8. | Тестирование оборудования и ПО Заказчика в сетевой лаборатории  Сервисного Центра (далее СЦ) | Тестирование проводится с целью апробирования новых функций, патчей или версий программного обеспечения, планирующихся к внедрению у Заказчика, а также моделирования сложных проблемных ситуаций. В лаборатории Сервисного Центра моделируется участок реальной сети или системы Заказчика с аналогичными конфигурациями устройств. На данной модели проводятся необходимые, в зависимости от поставленной задачи, тесты. Такое тестирование позволяет заранее обнаружить возможные подводные камни или ошибки и избежать их проявления в рабочей системе, а также «отловить» плавающие проблемы в системе Заказчика, повышая, тем самым, надежность и доступность сервисов. |
| 9. | Выделенный сервисный инженер | Выделенный сервисный инженер (или сервисная команда) отвечает за комплексное решение всех проблем Заказчика. Руководитель проектов сервисных операций, участвующий в работе команды, осуществляет контроль и координацию работ по сервисной поддержке.  Услуга полезна тем, что в Сервисном Центре будут работать специалисты, хорошо знакомые со всей поддерживаемой системой Заказчика. При открытии заявки они смогут быстрее разобраться в проблеме, и, следовательно, быстрее решить ее. Кроме того, выделенный персонал оказывает неоценимую пользу при решении комплексных и взаимосвязанных проблем, что позволяет быстрее добиться решения задачи повышения доступности и стабильности системы. |
| 10. | Проведение ИТ аудита, выработка рекомендаций по оптимизации системы | Плановые аудиты ИТ-системы проводятся 1 (один) раз в квартал. В рамках услуги проводится анализ эффективности функционирования и расширяемости сети, загрузки имеющихся ресурсов. Комплексный анализ архитектуры сети, передаваемого трафика, поиск "bottleneck" - |
| **№** | **Наименование услуги** | **Описание услуги** |
|  |  | неустойчивых рабочих процессов, уязвимостей и неисправностей. После проведения экспертизы Заказчику представляется экспертное заключение, содержащее аналитический отчет и рекомендации по устранению проблем.  Дополнительно может быть оказана услуга оптимизации инфраструктуры сети с целью повышения устойчивости Системы и снижения числа простоев. |
| 11. | Настройка системы | Осуществляется проведение работ по восстановлению работоспособности, настройке и инсталляции ПО, оборудования и сетевых конфигураций, выполнение процедур миграции данных согласно требованиям заказчика |
| 12. | Адаптация регламента экстренного реагирования по проблемам 1,2 приоритетов | Заказчику будет предоставлен специально адаптированный под его нужды регламент экстренных действий в случае возникновения ошибок 1, 2 уровня классификации, позволяющий в течение 15 минут безопасно восстановить работу основных системных сервисов. |
| 13. | Проактивный мониторинг и  предупреждение отказов | Услуга «Мониторинг» представляет собой осуществление постоянного наблюдения за функционированием и производительностью Системы в целях предупреждения состояний неисправности, улучшения работы ИТсистемы.  В рамках данной услуги, Заказчику предоставляются услуги по мониторингу оборудования и программного обеспечения с возможностью информирования представителя Заказчика о возникшем событии.  В услугу «Мониторинг» входит следующий ряд операций:  Инсталляционные операции:   * Настройка VPN-соединения * Настройка системы мониторинга   Базовые операции:   * Мониторинг оборудования * Мониторинг программного обеспечения * Информирование Заказчика по e-mail * Предоставление Web-доступа   Дополнительные операции:   * Предоставление отчета об инцидентах * Информирование Заказчика по SMS |
| 14. | Предоставление минорных обновлений ПО | Предоставлении дистрибутивов программного обеспечения минорных версий (содержащих исправления ошибок предыдущих версий) |

## 3. ПАРАМЕТРЫ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

### 3.1 Система приоритетов запросов на сервисное обслуживание

Используется система приоритетов.

Для объективной оценки очередности исполнения запросов и ограничения сроков их выполнения Исполнитель использует 4 (четыре) приоритета запросов.

Приоритет Обращения устанавливается Ответственным контактным лицом Заказчика при регистрации Обращения. При регистрации обращений с Приоритетами 1 и 2, контактное лицо Заказчика обязано аргументировать причину присвоения обращению данных Приоритетов. При принятии Обращения Приоритет может быть изменен Исполнителем при наличии к тому достаточных оснований.

ПриоритетОбращенияподразумевает критичность описанной в Обращении проблемы на текущий момент времени. Таким образом, в случае появления Обращения с Приоритетом 1 или Приоритетом 2 после предоставления временного решения проблемы или принятия других мер по минимизации её критичности, приоритет может быть изменен на Приоритет 3 или Приоритет 4.

Приоритет 1 может быть понижен при отсутствии ответов Заказчика на запросы от службы технической поддержки в течение 3-х часов.

Изменение уровня Приоритета производится по согласованию Сторон в установленный Срок реагирования на запрос при его поступлении и далее по мере снижения критичности неисправности Системы согласно нижеследующей таблице, устанавливающей классификацию Обращений:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Приоритет** | **Значимость** | **Описание** | **Пример** |
| 1. | Приоритет 1 | Критичный | Критический отказ с ущербом для обслуживания, который приводит к прекращению функционирования Системы или значительному ухудшению качества услуг, оказываемых клиентам. | Произошла остановка работы одного или нескольких основных технологических процессов  Заказчика. |
| 2. | Приоритет 2 | Высокий | Значительная неисправность, приводящая к снижению заявленных возможностей Системы, уровня ее безопасности или устойчивости, ухудшению качества обслуживания, заявленной функциональности или нарушению управляемости Системой. | Проблемы, наличие которых влечет за собой угрозу остановки работы основных технологических процессов Заказчика. |
| 3. | Приоритет 3 | Средний | Неисправность, не затрагивающая качество услуг, набор выполняемых функций или нормальное функционирование Системы. | Некритичные проблемы, не оказывающие существенного влияния на ведение бизнеса  Заказчика. |
| 4. | Приоритет 4 | Низкий | Запросы на обслуживание | Консультационные запросы, запросы на предоставление дополнительной документации, помощь в инсталляции, настройке или эксплуатации Системы, а также проблемы, наличие которых не влечёт за собой остановку работы основных технологических процедур работы Заказчика, и решение которых может быть отложено до момента выхода нового релиза программного обеспечения  Системы. |

### 3.2 Сроки обработки запросов в зависимости от приоритета

Исполнитель гарантирует указанные в таблице сроки реакции и обработки запросов пользователей Заказчика в зависимости от приоритетов запросов, для всех указанных в пункте 2 регионов:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Приоритет** | **1** | **2** | **3** | **4** |
| Прием запросов диспетчерской службой | 24х7 | 24х7 | 24х7 | 24х7 |
| Срок реакции на запрос не более | 15 мин | 15 мин | 1 час | 1 час |
| Срок выполнения запроса, не более | 24x7x4 часа | 24x7x24 часа | 24x7x48 часов | 8х5x4 дня |

Примечание: в данной таблице первые две цифры указывают на время, в течение которого оказание услуги доступно для Заказчика. Так, 24х7 означает, что услуга оказывается круглосуточно, семь дней в неделю. 8х5 - услуга, оказывается, по рабочим дням, в рабочее время. Третья цифра означает срок, в течение которого услуга должна быть оказана (Срок решения запроса).

Сроки решения по приоритетам приведены для работ, не связанных с внесением изменений и доработкой ПО.

Для неисправностей, относящихся к уровням Приоритета 1 или 2, время решения может определяться как принятие временной меры, позволяющей сократить или исключить ущерб, причиняемый неисправностью, до тех пор, пока не будет получено полноценное разрешение проблемы, при условии, что принятие данных мер позволит перевести неисправность на более низкий уровень Приоритета по сравнению с первоначально определенным (Исполнитель обязан продолжать заниматься решением проблемы до полного разрешения в соответствии с требованиями, предъявляемыми к новому Приоритету неисправности).

## 4. ПРОЦЕДУРА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

4.1. Запрос поддержки и открытие запроса

Услуги расширенной сервисной поддержки оказываются как в плановом порядке, так и на основе запросов, которые открывают в диспетчерской службе Исполнителя сотрудники Заказчика, ответственные за эксплуатацию оборудования и ПО, при возникновении претензии к качеству работы сети или при необходимости консультации.

При необходимости получения поддержки специалист отдела технического сопровождения Заказчика связывается с диспетчером Исполнителя одним из следующих способов:

Телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_; E-mail: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_; https://\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_; Web-site: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_; Факс: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.



Запросы на поддержку принимаются по указанным адресам и телефонам ежедневно и круглосуточно, включая выходные и праздничные дни.

При получении запросов 1-го и 2-го приоритета специалисты Сервисного Центра подтверждают факт получения запроса телефонным звонком Заказчику.

Специалист, инициировавший запрос на поддержку, предоставляет следующую информацию:

номер Договора, по которому Исполнитель оказывает Заказчику услуги

технической поддержки;

уровень приоритета проблемы;



название компании Заказчика;

Ф.И.О. контактного лица Заказчика, направляющего обращение, его телефонный номер;

телефонный номер, фамилию и имя контактного лица Заказчика,

непосредственно работающего с проблемой;

тип и номера моделей устройств или ПО, с которыми возникла проблема;



серийный номер оборудования, с которыми возникла проблема; подробное описание проблемы.

По типу и серийному номеру оборудования или ПО диспетчерская служба Исполнителя определяет, находится ли данное оборудование на обслуживании в компании, и на основании этого регистрирует новый запрос. С этого момента запрос на поддержку считается принятым к исполнению.

Диспетчер Исполнителя присваивает запросу уникальный номер и сообщает его инженеру Заказчика, инициировавшему запрос, для дальнейшей идентификации всех работ по данному запросу. Одновременно диспетчер Исполнителя назначает ответственного за выполнение запроса инженера Исполнителя. Инженер Исполнителя полностью отвечает за выполнение запроса.

Вся информация о работе над запросом протоколируется сотрудниками Исполнителя в автоматизированной информационной системе Исполнителя. Клиенты могут отслеживать ход работ через web-интерфейс данной системы, доступный после соответствующей регистрации на web-сайте.

4.2. Выполнение запросов

Все работы по открытому запросу проводит инженер Исполнителя, напрямую контактируя с инженером Заказчика. Инженер Заказчика выполняет рекомендованные инженером Исполнителя действия и предоставляет запрашиваемую информацию.

На основании полученных в ходе выполнения запроса сведений инженер Исполнителя определяет причину неработоспособности оборудования или ПО, и совместно с инженером Заказчика устраняет ее:

неправильные настройки: настройки приводятся в работоспособное состояние;



некорректное использование программного обеспечения: устраняются

причины;

ошибки во встроенном программном обеспечении: производится обновление

ПО;

неисправность аппаратной части оборудования: производится замена или

ремонт.

Решение о необходимости замены или ремонта оборудования принимает инженер Исполнителя, по согласованию с инженером Заказчика.

4.3. Доступ сотрудников Исполнителя к оборудованию и/или ПО

Для проведения работ, связанных с обработкой запросов 1-го и 2-го приоритетов, сотрудники Заказчика предоставляют инженерам Исполнителя доступ к оборудованию и/или ПО в удаленном режиме или непосредственно на месте эксплуатации.

Все указанные дни рабочие, размеры всех неустоек указаны, как соответствующий процент от стоимости Услуг по соответствующему Отчетному периоду настоящего Договора.

|  |  |
| --- | --- |
| **От Исполнителя:**        **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ /**  **м.п.** | **От Заказчика:**      **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / / м.п.** |

**Приложение № 2**

к Договору на оказание услуг по технической поддержке

ПО ПАК Cisco Unified Contact Center Enterprise - CALL центр

ПАО «Башинформсвязь»

№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2017 года

## ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, В ОТНОШЕНИИ КОТОРОГО ОКАЗЫВАЮТСЯ УСЛУГИ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Парт Код** | **Описание** | **Кол-во лицензий** | **Версия ПО** |
| **1. Контакт центр Enterprise версии 9.0** | | | | |
| 1.0 | CC-UPG-BUNDLE | Contact Center Enterprise Upgrade Bundle | 1 | 9.0 |
| 1.1 | IPCE-AGENTSUPG | UCC Enterprise Agent Licenses Upgrade | 1 | 9.0 |
| 1.1.1 | IPCE-STDAGTUPG | IPCC ENTERPRISE STANDARD AGENT UPGRADE | 125 | 9.0 |
| 1.2 | CCEH-CUIC8-STD-U= | CUIC Standard - available with UCCE/ICM 8 upgrade via UCSS | 1 | 9.0 |
| 1.2.1 | CUIC-V-STD-PAK | Licensing PAK For CUIC Standard - UCS or MCS | 1 | 9.0 |
| 2.0 | R-UCL-UCM-LIC-K9 | Top Level SKU For 9.x User License - Electronic Delivery | 1 | 9.0 |
| 2.3 | LIC-CUCM-9X-ENH | UC Manager Enhanced 9.x License | 150 | 9.0 |
| 2.4 | UCM-PAK | UCM 9X PAK | 1 | 9.0 |
| 2.5 | CUCM-VERS-9.X-XU | CUCM Software Version 9.X Unrestricted | 1 | 9.0 |
| 2.6 | LIC-CUCM-9X-ENH-A | UC Manager-9.x Enhanced Single User-Under 1K | 150 | 9.0 |
| **2. IP IVR -система автоинформирования и удержания абонентов в очереди версии 9.0** | | | | |
| 3.0 | IVR-90-UPG | IVR 9.0 Upgrade IP IVR | 2 | 9.0 |
| 3.1 | IVR-90-PORT | IVR 9.0 Upgrade Port | 100 | 9.0 |
| 3.2 | IVR-90-SS | IVR 9.0 Upgrade IP IVR (Single Server) license Only | 2 | 9.0 |
| 3.3 | IVR-90-PAK | IVR 9.0 autoexpanded Physical Delivery PAK | 2 | 9.0 |

|  |  |
| --- | --- |
| **От Исполнителя:**      **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ /**  **м.п.** | **От Заказчика:**      **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / /**  **м.п.** |

Приложение № 3

к Договору об оказании услуг по технической поддержке ПО программно-аппаратного комплекса Cisco Unified Contact Center Enterprise - CALL центр ПАО «Башинформсвязь»

№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2017 года

## Форма Акта сдачи-приёмки оказанных Услуг

***Начало формы***

# Акт сдачи-приёмки оказанных Услуг

по Договору об оказании услуг по технической поддержке ПО

программно-аппаратного комплекса Cisco Unified Contact Center Enterprise - CALL центр

ПАО «Башинформсвязь» № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2017 года

г. Уфа «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ года

Мы, нижеподписавшиеся:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с одной стороны, и ПАО «Башинформсвязь», именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице Генерального директора Долгоаршинных Марата Гайнулловича, действующего на основании Устава, с другой стороны (далее – «Стороны»), составили настоящий Акт о том, что:

1. Исполнитель оказал, а Заказчик принял Услуги по Договору №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_\_г. (далее – «Договор») за период «\_\_» \_\_\_\_\_\_ 201\_\_г. по «\_\_» \_\_\_\_\_\_ 201\_\_г.
2. В ходе приёмки Услуг Заказчик удостоверился в том, что Услуги оказаны надлежащим образом, в полном объёме и соответствуют положениям Договору.
3. Стоимость оказанных Услуг составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей, в том числе НДС 18% в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.
4. В ходе оказания Услуг Исполнителем использовались следующие результаты интеллектуальной собственности: базовое программное обеспечение **\_\_\_\_\_\_\_\_\_** Правообладателем которого является \_\_\_\_\_\_\_\_\_
5. Настоящий Акт является основанием для проведения взаиморасчетов между Сторонами в порядке, установленном Договором.
6. Акт составлен в двух оригинальных экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

1. Заказчик не имеет претензий по объёму и качеству оказанных Услуг.

От Исполнителя: От Заказчика:

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

м.п. м.п.

***Окончание формы***

## Форма Сторонами согласована

|  |  |
| --- | --- |
| **От Исполнителя:**      **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/** /  **м.п.** | **От Заказчика:**      **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / / м.п.** |

**Приложение № 4**

к Договору об оказании услуг по технической поддержке ПО аппаратно-программного комплекса Cisco Unified Contact Center Enterprise - CALL центр ПАО «Башинформсвязь»

№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2017 года

## Форма Отчета об оказанных Услугах

*Начало формы*

«УТВЕРЖДАЮ»

От Заказчика

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

МП

# Отчет об оказанных Услугах

По Договору №\_\_\_\_\_\_\_от «\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2017 года

Город Уфа «\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2017 года

По услуге технической поддержки к Договору об оказании услуг по технической поддержке ПО аппаратно-программного комплекса Cisco Unified Contact Center Enterprise - CALL центр ПАО «Башинформсвязь» № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2017 года.

Количество открытых/закрытых Запросов за Отчетный период по приоритетам

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Динамика оказания Услуг** | **Текущий Отчетный период** | | | | **Предыдущий Отчетный период** | | | |
| Приоритеты (п) | 1-й | 2 й | 3 й | 4 й | 1 й | 2 й | 3 й | 4 й |
| Открыто Запросов за  Отчетный период |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Закрыто Запросов за Отчетный период |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Запросы, находящиеся в работе на конец Отчетного периода |  |  |  |  |  |  |  |  |

Исполнитель:

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

МП

*Окончание формы*

Форма Сторонами согласована

**От Исполнителя: От Заказчика:**

## \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / /

**м.п. м.п.**

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 5**

к Договору об оказании услуг по технической поддержке ПО программно-аппаратного комплекса Cisco Unified Contact Center Enterprise - CALL центр ПАО «Башинформсвязь»

№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2017 года

**Ответственность Исполнителя за нарушение сроков оказания Услуг**

В случае нарушения сроков оказания Услуг, величина неустойки определяется исходя из

Таблицы 1.

**Таблица 1.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Приоритет запроса** | **Срок реакции на запрос** | **Срок выполнения запроса** |
| 1 | Более 15 минут, но не более чем 1час,  0,01% за час | Более чем 4 часа, но не более чем 8 часов,  0,2% за час |
| 1 | Более чем 1 час,  0,05% за час | Более чем 8 часов,  0,3% за час |
| 2 | Более 15 минут, но не более чем 1час,  0,01% за час | Более чем 24 часа, но не более чем 48 часов,  0, 1% за час |
| 2 | Более чем 1 час,  0,05% за час | Более чем 48 часов,  0,2% за час |
| 3 | Более чем 1 час, но не более чем 8 часов,  0,005% за час | Более чем 48 часов, но не более 96 часов,  0,05% за час |
| 3 | Более чем 8 часов,  0,01% за час | Более 96 часов, 0,1 % за час. |
| 4 | Более чем 1 часа,  0,01% за час | Более 4 дней,  0,05 % в день |

**Применение неустойки:**

1. Неустойка вычисляется, как процент от цены соответствующего Этапа оказания Услуг за период, в котором была выставлена претензия Исполнителю со стороны Заказчика;
2. Величина неустойки согласовывается Сторонами, о чем составляется Акт расчета неустойки (оформляется в произвольной форме). В Акте указываются сроки и способ взыскания неустойки;
3. Взыскание неустойки осуществляется путём уменьшения суммы очередного платежа за оказанные Исполнителем Услуги на величину взыскиваемой суммы неустойки;

4.Уплата неустойки происходит путем безналичного перечисления денежных средств от Исполнителя Заказчику, как это будет определено в Акте расчета неустойки.

**От Исполнителя: От Заказчика:**

## \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / /

**м.п. м.п.**