**ДОГОВОР**

**ОБ**

**ОКАЗАНИИ УСЛУГ**

**ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

**между**

**ЗАО “АЛКАТЕЛЬ-ЛУСЕНТ”**

**и**

**ПАО «БАШИНФОРМСВЯЗЬ»**

**Справочный No.**

**RUT**

|  |
| --- |
| Содержание |
|  |
| Статья 1: ОБОЗНАЧЕНИЯ |
| Статья 2: ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА |
| Статья 3: ЦЕНЫ, УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ |
| Статья 4: ОТВЕТСТВЕННОСТЬ |
| Статья 5: ФОРС-МАЖОРНЫЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА |
| Статья 6: ОБМЕН ИНФОРМАЦИЕЙ |
| Статья 7: ПРИМЕНИМОЕ ПРАВО, АРБИТРАЖ |
| Статья 8: ВСТУПЛЕНИЕ В СИЛУ И  ПРЕКРАЩЕНИЕ ДЕЙСТВИЯ |
| Статья 9: КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ |
| Статья 10: ГАРАНТИЯ КАЧЕСТВА ОКАЗАННЫХ УСЛУГ  Статья 11: ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ |
|  |
| Приложение 1: Перечень оборудования, Цены |
| Приложение 2: Описание услуг |

ДОГОВОР ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ.

НАСТОЯЩИЙ ДОГОВОР ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГ ПО СЕРВИСНОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ ЗАКЛЮЧЕН МЕЖДУ:

ЗАО «Алкатель-Лусент», созданным и действующим на основании законодательства Российской Федерации, с местонахождением: Российская Федерация, 193019, г. Санкт-Петербург, Набережная Обводного канала, дом 24, «Д», (далее именуемым «Алкатель-Лусент») в лице Генерального директора г-на Тихонова А.В., действующего на основании Устава, с одной стороны,

и

ПАО «Башинформсвязь» (далее именуемым «Заказчик»), созданным и действующим на основании законодательства Российской Федерации, с местонахождением: Российская Федерация, Республика Башкортостан, 450000, г. Уфа, ул. Ленина, 32/1 в лице Генерального директора г-на Долгоаршинных М.Г., действующего на основании Устава, с другой стороны

Алкатель-Лусент и Заказчик далее совместно именуются "Стороны", а по отдельности - "Сторона".

СТОРОНЫ ЗАКЛЮЧИЛИ НАСТОЯЩИЙ ДОГОВОР О НИЖЕСЛЕДУЮЩЕМ:

СТАТЬЯ 1: ОБОЗНАЧЕНИЯ

В настоящем Договоре, если прямо не предусмотрено иное толкование, термины и определения, приведенные в настоящей Статье 1, будут иметь следующее значение:

1.1. “Договор”: означает настоящий Договор об оказании услуг по послегарантийному обслуживанию с Приложениями к нему, заключенный между Алкатель-Лусент и Заказчиком.

1.2. «Техническая поддержка» означает услуги по решению Проблем на Оборудовании, оказываемые Алкатель-Лусент как указано в Приложении 2 к настоящему Договору.

1.3. “Оборудование”: означает оборудование, указанное в Приложении 1 к настоящему Договору.

1.4. "Аппаратные средства": означает аппаратные средства Оборудования.

1.5. “Программное Обеспечение”: означает все программы в объектных кодах производства компаний группы Алкатель-Лусент, установленные на Аппаратных средствах Заказчика, включая системы управления.

1.6. "Проблема": означает заявленный Заказчиком в порядке, предусмотренном настоящим Договором дефект Аппаратных средств и/или сбой Программного Обеспечения.

1.7. «Отчетный период»: означает календарный месяц, в течение которого оказываются Услуги.

СТАТЬЯ 2: ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1. Предметом настоящего Договора является оказание Алкатель-Лусент Заказчику Услуг технической поддержки Оборудования System-12 (S-12) в порядке и на условиях, приведенных в Приложении 2 к настоящему Договору. Заказчик оплачивает оказанные Услуги в соответствии со счетами, выставляемыми Алкатель-Лусент ежемесячно в течение всего срока действия Договора в соответствии со ст. 3 настоящего Договора.

2.2. При оказании Услуг, предусмотренных настоящим Договором, Алкатель-Лусент должен соблюдать необходимую осторожность и принимать все разумные меры для ликвидации любого ущерба в процессе оказания Услуг и для обеспечения нормального рабочего состояния Оборудования в соответствии со стандартами качества Алкатель-Лусент.

2.3. В рамках настоящего Договора Алкатель-Лусент не оказывает Заказчику техническую помощь, не связанную непосредственно с Услугами, описанными в Приложении 2, и не осуществляет поставку технических усовершенствований и/или расширений Оборудования.

2.4. Предусмотренные настоящим Договором Услуги не включают в себя осуществление работ, ставших необходимыми вследствие:

- событий форс-мажорного характера,

- повреждения Оборудования по вине Заказчика или третьих лиц,

-эксплуатации и использования Оборудования не в соответствии с эксплуатационно-технической документацией Оборудования,

- несоблюдения предписанных требований эксплуатации к условиям окружающей среды, в том числе к внешним электрическим параметрам.

СТАТЬЯ 3. ЦЕНЫ, УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

3.1. За оказание Услуг технической поддержки в течение одного года Заказчик выплатит Алкатель-Лусент сумму в размере 6 911 952,23 рублей (шесть миллионов девятьсот одиннадцать тысяч девятьсот пятьдесят два рубля 23 копейки), в том числе НДС (18%) в размере 1 244 151,40 рублей (один миллион двести сорок четыре тысячи сто пятьдесят один) рубль 40 копеек. Стоимость Услуг за Отчетный период составляет 1/12 годовой стоимости и равна 575 996,02\_(пятьсот семьдесят пять тысяч девятьсот девяносто шесть) рублей и 02 копейки. Стоимость подлежит корректировке как указано ниже в п.3.2, может быть меньше, но не должна превышать 6 911 952,23 рублей (шесть миллионов девятьсот одиннадцать тысяч девятьсот пятьдесят два рубля 23 копейки), в том числе НДС (18%).

Все цены, указанные в настоящем Договоре, устанавливаются на срок действия настоящего Договора, указанный в статье 8.1., с 01.01.2016 г. по 31.12.2016 г. В случае необходимости увеличения количественного состава поддерживаемого Оборудования и объема Услуг цены и размера ежемесячных платежей за техническую поддержку могут быть изменены по соглашению Сторон путем подписания дополнительного соглашения к настоящему Договору.

Ремонт Оборудования осуществляется Алкатель-Лусент по ценам, указанным в Каталоге стоимости ремонта деталей (Приложение № \_\_\_ к настоящему Договору).

Платежи

3.2. Стороны договорились что, все платежи в соответствии с настоящим Договором производятся в рублях с применением следующего метода определения курса для оплаты.

Стороны фиксируют для периода оказания услуг по данному Договору курс рубля по отношению к Доллару США равным официальному обменному курсу Доллара США по отношению к рублю, установленному Центральным Банком Российской Федерации на 31.07.2015 равному 58.99 рублей за 1 Доллар США (далее «Спот курс»).

Если на дату оплаты официальный обменный курс Доллара США по отношению к рублю, установленный Центральным Банком Российской Федерации, не отличается от «Спот курса» более, чем на 5% в меньшую либо большую сторону, то для расчета суммы платежа в Рублях применяется Спот курс.

Если на дату оплаты официальный обменный курс Доллара США по отношению к рублю, установленный Центральным Банком Российской Федерации, попадает в коридор 5%-25% относительно «спот курса» в меньшую либо большую сторону, применяется курс Доллара США по отношению к рублю, рассчитанный по следующей формуле («расчетный курс»):

Расчетный курс = (Спот курс + Текущий курс ЦБ РФ Доллар-Рубль)/2

Если на дату оплаты официальный обменный курс Доллара США по отношению к рублю, установленный Центральным Банком Российской Федерации, отличается от «спот курса» более чем на 25% как меньшую, так и в большую сторону, применяется курс Доллара США по отношению к рублю, рассчитанный по следующей формуле («расчетный курс»:

Расчетный курс = (Текущий курс ЦБ РФ Доллар -Рубль -/+ 12.5%\* Спот курс),

где знак «-» применяется в случае изменения в большую сторону, знак «+» - в меньшую относительно «Спот курса».

ОПЛАТА УСЛУГ

3.4. Оплата Услуг по технической поддержке, описанных в Приложении 2. осуществляется ежемесячно авансом, в соответствии с Приложением 1 к настоящему Договору в течение 10 (десять ) дней с даты счета, выставленного Алкатель-Лусент. Алкатель-Лусент выставляет счета Заказчику за отчетный период пятнадцатого числа последнего месяца периода, предшествующего отчетному. Оригиналы документов (счета, акты сдачи-приемки Услуг) должны предоставляться Заказчику в течение 5 (пять) рабочих дней после окончания отчетного периода. Оригиналы документов (счета и акты сдачи-приемки Услуг) будут доставлены курьером или экспресс-почтой. Счета выставляются в рублях. Оплата производится с учетом пересчета цены, приведенного в п.3.2.

ПРИЕМКА УСЛУГ

3.5. Стороны ежемесячно осуществляют сдачу-приемку Услуг, указанных в Приложении 2, оказанных в течение отчетного периода. Сдача-приемка оказанных услуг оформляется двусторонним актом, в котором указываются услуги, оказанные в течение отчетного периода, и их стоимость в размере полученной предопдаты. Акт сдачи-приемки должен быть подписан сторонами в течение 10 (десять) рабочих дней после окончания отчетного периода. Если Заказчик не подпишет Акт сдачи-приемки в указанный срок и не представит в этот срок Алкатель-Лусент письменное уведомление с указанием причин такого отказа, Алкатель-Лусент будет вправе подписать Акт сдачи-приемки в одностороннем порядке, и такой Акт будет иметь юридическую силу документа, подписанного обеими Сторонами. Оригиналы документов (счета, акты сдачи-приемки Услуг) должны предоставляться Заказчику в течение 5 (пять) рабочих дней после окончания отчетного периода. Счета-фактуры оформляются и предоставляются в сроки, определённые законодательством.

Отсутствие поступления от Заказчика запросов на Услуги в отчетный период не является основанием для отказа подписывать акт сдачи-приемки Услуг.

В случае необоснованного непринятия Заказчиком оказанных Услуг, повлекшего за собой задержку либо отказ от полной оплаты Цены Договора, Заказчик возместит Алкатель-Лусент убытки, понесенные в связи с таким непринятием, а также выплатит Алкатель-Лусент убытки за задержку платежей в соответствии с условиями Договора.

В случае необоснованного непринятия Заказчиком оказанных Услуг, повлекшего за собой задержку либо отказ от оплаты Цены Договора, Алкатель-Лусент вправе приостановить оказание Услуг до момента оплаты счета.

В случае, если в результате нарушения по вине Заказчика сроков приемки Услуг, оказанных Ал-катель-Лусент Заказчику, произошла потеря результата оказанных Услуг, всю ответственность за такую потерю несет Заказчик. Заказчик принимает на себя все расходы, связанные с повторным оказанием Алкатель-Лусент Заказчику соответствующих Услуг.

СТАТЬЯ 4: ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Ответственность Алкатель-Лусент

4.1. Ответственность Алкатель-Лусент за ущерб, причиненный Заказчику при выполнении настоящего Договора, ни в каком случае не может превысить 10% (десяти процентов) от Цены Договора, указанную в ст.3.1.

4.2. Ответственность за ущерб в соответствии с вышеприведенной статьей 4.1 включает ответственность за реальный доказанный ущерб, причиненный действиями Алкатель-Лусент в рамках данного Договора, совершенный с умыслом или по неосторожности.

4.3. Стороны не возмещают друг другу убытки в виде упущенной выгоды, а также не имеют обязательств и не несут ответственности друг перед другом или какой-либо третьей стороной за любой косвенный или вторичный ущерб.

4.4. За задержку Времени восстановления по Критической проблеме, указанного в п.5 Приложения 2, по вине Алкатель-Лусент, Заказчик имеет право потребовать от Алкатель-Лусент, а Алкатель-Лусент обязан выплатить неустойку в размере 0,1 % от суммы платежа за отчетный период, за каждый день такой задержки, но не более 10 % от суммы платежа. Неустойка выплачивается при условии письменного извещения Алкатель-Лусент Заказчиком о применении этого пункта в течение тридцати (30) дней с даты оказания соответствующей услуги. Выплата производится в рублях.

4.4.1 За задержку Времени восстановления, указанной в п.5 Приложения 2 (за исключением задержки решения Критической проблемы), по вине Алкатель-Лусент, Заказчик имеет право потребовать от Алкатель-Лусент, а Алкатель-Лусент обязан выплатить неустойку в размере 0,1 % от суммы платежа за отчетный период, за каждую неделю такой задержки, но не более 10 % от суммы платежа. Неустойка выплачивается при условии письменного извещения Алкатель-Лусент Заказчиком о применении этого пункта в течение тридцати (30) дней с даты оказания соответствующей услуги. Выплата производится в

4.5. Общая сумма неустоек, выплачиваемая Алкатель-Лусент в соответствии с настоящим Договором, не может превышать 10% (десять процентов) от Цены Договора.

Ответственность Заказчика

4.6. В случае задержки любого из платежей согласно настоящему Договору, Алкатель-Лусент имеет право потребовать от Заказчика, а Заказчик обязан выплатить неустойку в размере 0,1 % от суммы платежа за отчетный период, за каждый день такой задержки. Расчет cуммы, подлежащей выплате в связи с настоящим пунктом, производится исходя из суммы задержанного платежа с учетом расчетов, описанных в п.3.2.. Выплата такой суммы производится в рублях.

4.7. В случае просрочки осуществления Заказчиком любого из платежей в соответствии с настоящим Договором Алкатель-Лусент имеет право приостановить оказание всех или части Услуг, пока все платежи и соответствующие неустойки не будут произведены и не будет нести ответственности за такое приостановление.

О приостановлении оказания Услуг в соответствии с настоящим Пунктом Алкатель-Лусент (по факсу или эл. почте) уведомляет Заказчика за 10 дней до даты приостановления.

Возобновление оказания Услуг производится после осуществления Заказчиком платежей полностью как предусмотрено Статьей 3 настоящего Договора, а также, в случае предъявления Алкатель-Лусент соответствующего требования, выплаты процентов по задержанным платежам в соответствии с пунктом 4.6. выше.

4.8. Алкатель-Лусент имеет право (i) отклонить любой запрос, полученный от Заказчика и еще не подтвержденный Алкатель-Лусент и/или (ii) приостановить выполнение всех своих обязательств по Договору без какой либо ответственности за такой отказ и/или приостановление обязательств в следующих случаях:

(а) Любая невозможность произвести оплату в/из Российской Федерации в срок, которая длится более одной (1) календарной недели и является результатом официального распоряжения/действия Центрального Банка Российской Федерации либо другого уполномоченного органа, решения которых находятся за пределами контроля Сторон.

(б) Любая невозможность произвести конвертацию российского рубля в Евро или доллар США, которая длится более одной (1) календарной недели и является результатом официального распоряжения/действия Центрального Банка Российской Федерации либо другого уполномоченного органа решения которых находятся за пределами контроля Сторон.

(в) Любая невозможность произвести трансграничный перевод денежных средств в Евро или долларе США в/из Российской Федерации, которая длится более одной (1) календарной недели и является результатом официального распоряжения Центрального Банка Российской Федерации либо другого уполномоченного органа, решения которых находятся за пределами контроля Сторон.

4.9. Стороны таким образом договорились, что в случае наступления обстоятельств, указанных в параграфах (а) или (б) или (в) выше, Алкатель-Лусент будет иметь право применить вышеуказанные права на следующий день после официального письменного уведомления Заказчика. В отношении запросов, которые вступили в силу, Стороны безотлагательно начнут переговоры и должны прийти к взаимным договоренностям в отношении их дальнейшего выполнения Сторонами.

В случае если обстоятельства, указанные в параграфах (а) или (б) или (в), длятся на протяжении более трех (3) месяцев, Алкатель-Лусент имеет право расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке без каких либо штрафных санкции или ответственности перед Заказчиком.

Во избежание сомнений, в отношении Услуг, которые были оказаны Заказчику, Алкатель-Лусент будет иметь право выставлять счета на протяжении трех (3) лет до момента их полной оплаты со стороны Заказчика.

4.10. В случае задержки оплаты со стороны Заказчика, которая продолжается более 1 (одного) календарного месяца, такая задержка по оплате будет считаться существенным нарушением Договора. В таком случае, Алкатель-Лусент имеет право отклонять любые запросы, полученные от Заказчика и еще не подтвержденные Алкатель-Лусент, и/или в одностороннем порядке расторгнуть Договор без какой либо ответственности за такой отказ и/или одностороннее расторжение Договора на основании данной статьи.

СТАТЬЯ 5: ФОРС-МАЖОРНЫЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА

5.1. Ни одна из Сторон не несет ответственности перед другой Стороной за невыполнение обязательств, обусловленное обстоятельствами, возникшими помимо воли и желания Сторон и которые нельзя предвидеть или избежать, включая объявленную или фактическую войну, угрозу проведения терактов, гражданские волнения, забастовки, эпидемии, блокаду, эмбарго, землетрясения, наводнения, пожары и другие стихийные бедствия, а также действия или бездействие государственных или территориальных органов власти. Свидетельство, выданное торгово-промышленной палатой или иным компетентным органом, является достаточным подтверждением наличия и продолжительности действия обстоятельств непреодолимой силы.

5.2. Сторона, которая не исполняет или приостановила исполнение своих обязательств по настоящему Договору, должна своевременно поставить в известность другую Сторону о наступлении подобных обстоятельств, а также обсудить с другой Стороной альтернативный метод достижения цели, приемлемой при данных обстоятельствах.

5.3. Если обстоятельства непреодолимой силы действуют на протяжении 6 (шести) последовательных месяцев и не обнаруживают признаков прекращения, настоящий Договор может быть расторгнут ненарушающей свои обязательства Стороной путем направления уведомления другой Стороне. Никакое из обстоятельств непреодолимой силы не может служить основанием для автоматического расторжения настоящего Договора.

СТАТЬЯ 6: ОБМЕН ИНФОРМАЦИЕЙ

Любая письменная информация и любое сообщение в связи с Договором передаются Сторонами по телефаксу. Переданная информация и/или сообщение считается полученным на следующий рабочий день после передачи при условии, что у отправителя имеется электронное подтверждение его получения.

Сообщения направляются по реквизитам, указанным в настоящем Договоре.

Стороны могут изменять реквизиты для направления сообщений, заблаговременно уведомив об этом друг друга в соответствии с настоящей Статьей.

СТАТЬЯ 7: ПРИМЕНИМОЕ ПРАВО, АРБИТРАЖ

7.1. Настоящий Договор регулируется и толкуется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

7.2. Любые споры, разногласия или претензии, которые могут возникнуть в связи с заключением, выполнением, нарушением, расторжением или признанием недействительным настоящего Договора, передаются на рассмотрение в Арбитражный Суд по месту нахождения ответчика. Языком судебного разбирательства будет русский язык.

7.3. Все судебные издержки и расходы по арбитражному спору, а также расходы по приведению решения суда в исполнение возлагаются на Сторону, признанную Арбитражным судом обязанной к возмещению. В случае если Арбитражный Суд признал обязанными обе стороны, то судебные расходы делятся пропорционально обязанностям Сторон по решению Арбитражного суда.

7.4. Стороны признают, что Услуги по настоящему Договору, может быть предметом экспортного законодательства и регулирования Франции, Соединенных Штатов Америки и/или других стран (далее «Экспортное законодательство»). Заказчик обязуется не использовать результаты услуг с нарушением Экспортного законодательства. Кроме того, по запросу Алкатель-Лусент Заказчик согласен подписать письменные гарантии и другие связанные с экспортом документы, которые могут потребоваться Алкатель-Лусент для соблюдения Экспортного законодательства. Обязательства, предусмотренные в настоящем пункте, продолжают действовать после окончания срока действия, отмены или расторжения настоящего Договора или любого связанного с ним соглашения.

Во избежание сомнений, в любое время в пределах срока действия настоящего Договора Алкатель-Лусент имеет право не принимать любой запрос, содержаний условия, противоречащие и/или прямо нарушающие положения применимого Экспортного законодательства. При этом Алкатель-Лусент не будет нести какую-либо ответственность за такое непринятие запроса, если уведомит об этом Заказчика в течение 3 (трех) рабочих дней с даты получения запроса.

СТАТЬЯ 8: ВСТУПЛЕНИЕ В СИЛУ И ПРЕКРАЩЕНИЕ ДЕЙСТВИЯ

8.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания обеими сторонами и действует до \_\_\_\_.\_\_\_\_.201\_\_\_ г.

8.2. Настоящий Договор может быть расторгнут любой из Сторон с предварительным письменным уведомлением другой Стороны

8.2.1. если другая Сторона существенно нарушила свои обязательства по настоящему Договору и не устранила нарушение в течение тридцати (30) календарных дней после письменного уведомления о нарушении с указанием его характера;

8.2.2. если другая Сторона была в судебном порядке объявлена несостоятельной или банкротом, или, по мнению независимых аудиторов, не способна выполнять свои обязательства по Договору;

8.2.3. в случае форс-мажорных обстоятельств, продолжающихся в общей сложности 6 (шесть) и более месяцев;

8.2.4. если Заказчиком или любым третьим лицом внесены какие-либо изменения в код Программного обеспечения.

8.3. В случае расторжения Договора любой из Сторон по причинам, указанным в Пунктах 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3 и 8.2.4 выше, Заказчик оплачивает все Услуги, оказанные Алкатель-Лусент на момент расторжения Договора, которые не были оплачены, но были оказаны.

СТАТЬЯ 9: КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

9.1. Ни одна из Сторон по настоящему Договору без получения предварительного письменного разрешения другой Стороны не имеет права разглашать информацию, составляющую коммерческую тайну раскрывающей Стороны в соответствии с Федеральным Законом РФ № 98-ФЗ от 29 июля 2004 года «О коммерческой тайне», и любую коммерческую, финансовую, техническую, научную и иную информацию раскрывающей Стороны, включая, без ограничения, Договор, какие-либо спецификации, планы, чертежи, шаблоны, данные инженерного проектирования или другие данные, включая техническую и коммерческую информацию, содержащуюся в Договоре, либо предоставленную в связи с Договором получающей Стороне непосредственно или от лица раскрывающей Стороны, но не ограничиваясь перечисленным, кому-либо, не являющемуся лицом, нанятым получающей Стороной и вовлеченным в реализацию Договора (далее – Информация). Таким наемным работникам Информация предоставляется конфиденциально и только в том объеме, который требуется для выполнения ими работ по Договору.

Вся информация, включая Программное обеспечение и Лицензионные материалы, которая определена раскрывающей Стороной как конфиденциальная, коммерческая и/или интеллектуальная собственность, является конфиденциальной и/или коммерческой тайной раскрывающей Стороны и должна оставаться собственностью раскрывающей Стороны. За исключением случаев, когда это санкционировано раскрывающей Стороной, такая информация:

• не должна воспроизводиться или копироваться получающей Стороной, ни частично, ни полностью, иначе как на условиях, определенных Договором;

• не должна разглашаться другим лицам;

• подлежит, включая полные или частичные копии, возврату или уничтожению, когда в ней отпадет необходимость.

Кроме того, если получающей Стороной является Алкатель-Лусент, оно может использовать такую информацию только в целях реализации Договора. Если получающей информацию Стороной выступает Заказчик, он имеет право использовать эту информацию только в целях:

• размещения заказа;

• оценки Оборудования, Программного Обеспечения, Лицензионных материалов и Услуг;

• эксплуатации, технического обслуживания Оборудования и Программного Обеспечения, к которым такая информация относилась изначально.

Получающая Сторона, нарушившая свои обязательства по настоящему Договору, обязуется возместить раскрывающей Стороне все убытки (как они определены в ст. 15 Гражданского Кодекса РФ), понесенные раскрывающей Стороной в связи с нарушением получающей Стороной своих обязательств по настоящему Договору.

9.2. Обязательства Сторон о сохранении конфиденциальности настоящего Договора, изложенные в настоящей Статье, сохраняют силу в течение 5 (пяти) лет с момента прекращения действия Договора по любой причине.

СТАТЬЯ 10: ГАРАНТИЯ КАЧЕСТВА ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

10.1 Алкатель-Лусент гарантирует Заказчику, что Услуги в соответствии с Приложением 2 будут оказаны профессионально, в соответствии с установленной мировой практикой в области технического обслуживания и эксплуатации сетей связи. В случае если Заказчик, в течение 30 дней с даты оказания Услуги предъявит доказательства некачественного оказания Услуг, то Алкатель-Лусент устранит выявленные недостатки без взимания дополнительной платы с Заказчика, а также возместит Заказчику реальный доказанный ущеб, вызванный некачественным оказанием Услуг Алкатель-Лусент (при условии получения от Заказчика в тридцатидневный срок с даты оказания Услуги соответствующего письменного требования о возмещении ущерба). При этом размер компенсации такого ущерба со стороны Алкатель-Лусент ни в коем случае не может превышать суммы в размере Цены договора.

10.2 Гарантии, приведенные в настоящей Статье, являются единственными и исключительными основаниями предъявления претензий в отношении дефектов или несоответствия Оборудования, независимо от того, касается ли это претензий по Договору, гарантии, повреждения (включая небрежное обращение) или в других отношениях. Гарантии, указанные в настоящей Статье, замещают все другие гарантии, которые могли быть или были даны будь то в устной или письменной форме до заключения настоящего Договора.

НЕ ПРИМЕНЯЕТСЯ НИКАКИХ ПРЕДПОЛАГАЕМЫХ ИЛИ УСТАНОВЛЕННЫХ ГАРАНТИЙ В ОТНОШЕНИИ НОРМАЛЬНОГО РЫНОЧНОГО КАЧЕСТВА ТОВАРОВ ИЛИ ПРИГОДНОСТИ ДЛЯ СПЕЦИАЛЬНЫХ ЦЕЛЕЙ.

СТАТЬЯ 11: ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

11.1. Приложения к настоящему Договору являются его неотъемлемой частью.

11.2. Заголовки статей, пунктов, и разделов статей и приложений Договора приведены исключительно для удобства пользования и не могут использоваться в целях толкования каких-либо положений Договора.

11.3. Настоящий Договор и приложения к нему могут быть изменены или дополнены путем заключения дополнительного соглашения, подписанного уполномоченными представителями Сторон.

11.4. Настоящий Договор составлен в двух (2) экземплярах на русском и английском языках каждый, при чем каждый экземпляр является оригиналом. Превалирующим является текст на русском языке.

11.5. В случае если одно или несколько положений, содержащихся в настоящем Договоре или Приложениях к нему, по какой-либо причине окажутся незаконными или недействительными, то это не повлияет на законность и действительность остальных положений Договора, и данный Договор и Приложения к нему будет толковаться, как если бы такое недействительное положение никогда не входило в текст Договора и/или Приложений к нему.

Стороны предпримут все необходимые меры, для того чтобы согласовать и подписать такие изменения и дополнения к настоящему Договору, которые бы восполнили пробел в той части Договора, которая была признана незаконной или недействительной.

11.6. ПРАКТИКА ВЕДЕНИЯ БИЗНЕСА

(a). Заказчик гарантирует, что он, как и его органы управления, должностные лица, работники и акционеры (участники) в стране регистрации Заказчика и других странах не были осуждены или признаны виновными по обвинению в злоупотреблениях, коррупции или отмыванию преступных доходов и в настоящее время не числятся в перечнях дисквалифицированных лиц, статус которых приостановлен, или иным способом не допускаемых к участию в программах государственных закупок.

Более того, Заказчик немедленно известит Алкатель-Лусент о таком осуждении или расследовании, начатом против или в отношении его органов управления, должностных лиц, работников и акционеров (участников).

(b). Заказчик не уполномочен предлагать, обещать или предоставлять необоснованную выгоду или иное преимущество любому должностному лицу с любой целью, которая может нарушить любой применимый нормативный акт, включая, помимо прочего, законодательство страны регистрации Заказчика и правила, которые могут быть введены в действие в соответствии с Конвенцией OECD о борьбе с подкупом иностранных должностных лиц в международном коммерческих отношениях или Конвенции ООН против коррупции.

(с). На основании обоснованного уведомления для Алкатель-Лусент должен быть предоставлен доступ к документации, книгам и записям Заказчика в объеме, необходимом для исполнения Сторонами обязательств по настоящему Контракту, независимо от прекращения или истечения срока Договора.

Заказчик обязуется сохранять все соответствующие записи и документацию в течение минимум пяти лет с даты прекращения и\или истечения срока настоящего Договора, но не менее срока, установленного применимым законодательством в стране регистрации Заказчика.

11.7. Заказчик подтверждает и гарантирует, что имеет полномочия для осуществления всех действий, предусмотренных настоящим Договором, с оборудованием третьих лиц.

11.8. Данный Договор или какая-либо его часть могут быть переданы для исполнения любому аффилированному предприятию Алкатель-Лусент, при условии, что такая правопередача будет согласована с Заказчиком, и Заказчик не будет ей препятствовать.

11.9. Банковские реквизиты

ЗАО «Алкатель-Лусент»:

Адрес: Россия, 193019, Санкт-Петербург, наб. Обводного канала, д. 24Д

Телефон: (812) 449 3800 Факс: (812) 449 3801

ИНН: 7806023239

КПП: 783450001

Банковские реквизиты:

расчетный счет № 40702810200010000717

в АО « Креди Агриколь КИБ » в Санкт-Петербурге.

корр. счёт № 30101810300000000882

БИК: 044030882

Заказчик:

ИНН: 0274018377

КПП: 997750001

Юридический адрес: Российская Федерация, Республика Башкортостан, г.Уфа, ул. Ленина, 32/1

Почтовый индекс: 450000

Телефон:

Факс:

Банковские реквизиты:

Расчетный счет № 40702810900000005674

в ОАО АБ «Россия» г. Санкт-Петербург

корр. счет № 30101810800000000861

в Северо-Западном Главном Управленнии Банка России

БИК 044030861

|  |  |
| --- | --- |
| **For and on behalf of Alcatel-Lucent/От Алкатель-Лусент** | **For and on behalf of Customer/От Заказчика** |
|  |  |
| Name/Имя: Tikhonov A.V./Тихонов А.В.  Title/Должность: General Director/Генеральный директор | Name/Имя: Долгоаршинных М.Г. / Dolgoarshinnykh M.G.  Title/Должность: General Director/Генеральный директор |

**ANNEX 1 TO AGREEMENT # RUT-**

**ПРИЛОЖЕНИЕ 1 К ДОГОВОРУ № RUT-**

**MATERIAL LIST, PRICES / ПЕРЕЧЕНЬ ОБОРУДОВАНИЯ, ЦЕНЫ**

***LIST OF SUPPORTED EQUIPMENT/ ПЕРЕЧЕНЬ ПОДДЕРЖИВАЕМОГО ОБОРУДОВАНИЯ***

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
| **ИТОГО:** |  |

***PRICES/ ЦЕНЫ***

Цена Услуг по Технической поддержке Оборудования одного года (далее – Цена Договора) **3 514 552** рублей, плюс НДС (18%) в размере **632 616,36** рублей, итого **4 147 171,36** рублей..

Оплата Услуг производится в соответствии со следующим графиком:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Период, за который выставляется счет** | | | **Сумма, Рублей\* , не включая НДС 18%** | | |
| 1 | Календарный месяц | | | 292 879.33 | | |
| **\*Цена Услуг подлежит пересчету на дату оплаты согласно п.3.2. Договора**  **For and on behalf of Alcatel-Lucent/От Алкатель-Лусент** | | | **For and on behalf of Customer/От Заказчика** | | |
|  | | |  | | |
| Name/Имя: Tikhonov A.V./Тихонов А.В. | | | Name/Имя: Долгоаршинных М.Г. / Dolgoarshinnykh M.G. | | |
| Title/Должность: General Director/Генеральный  директор  Signature/Подпись:   |  | | --- | | Name/Имя: Rubashkin S./Рубашкин С.Ю. |   Title/Должность: Head of Project Financial Controlling/  Руководитель отдела финансового контроля проектов  Signature/Подпись: | | | Title/Должность: General Director/Генеральный  директор  Signature/Подпись: | | |

**ANNEX 2**

**TO AGREEMENT # RUT-**

**ПРИЛОЖЕНИЕ 2**

**К ДОГОВОРУ № RUT-**

**Описание услуг: Техническая ПоддержкА,**

**ТЕХНИЧЕСКОЕ обслуживание оборудования алкатель-лусент**

**В после- гарантийный период**

[1. ВВЕДЕНИЕ 17](#_Toc353877991)

[2. Пакет услуг 17](#_Toc353877992)

[2.1. пакет услуг 17](#_Toc353877993)

[**3.** **Общие условия предоставления Услуг Технической поддержки** 18](#_Toc353877994)

[**3.1. Обязательные Условия** 18](#_Toc353877995)

[**3.2 Рекомендуемые Условия** 20](#_Toc353877996)

[3.3. **Ограничения технической поддержки программного обеспечения версий, не соответствующих статусу действующих** 21](#_Toc353877997)

[**4.** **ОПИСАНИЕ УСЛУГ** 22](#_Toc353877998)

[общая схема организации поддержки 22](#_Toc353877999)

[4.1 **Центр Поддержки Заказчика** 22](#_Toc353878000)

[4.1.1. **Функции Центра Поддержки:** 22](#_Toc353878001)

[4.1.2 **Связь с Центром Поддержки Заказчика (ЦПЗ)** 23](#_Toc353878002)

[4.1.3. Параметры обработки запросов на техническую поддержку 23](#_Toc353878003)

[4.1.4.**Порядок обработки запросов на техническую поддержку** 24](#_Toc353878004)

[4.1.5 **Определение уровня приоритета запроса** 24](#_Toc353878005)

[4.2 **услуга «справочная служба» (техническое консультирование)** 25](#_Toc353878006)

[4.3 **Услуга «Техническая Поддержка в Экстренных Ситуациях» (Аварийная Поддержка)** 25](#_Toc353878007)

[4.3.1 **Описание услуги** 25](#_Toc353878008)

[4.3.2. **Порядок предоставления** 26](#_Toc353878009)

[4.3.3. **Обязательства по поддержке в экстренных ситуациях** 27](#_Toc353878010)

[4.4 **Услуга «поддержка по запросу»** 27](#_Toc353878011)

[4.4.1 **Описание услуги** 27](#_Toc353878012)

[4.4.2 Порядок предоставления 29](#_Toc353878013)

[4.4.3 **Обязательства по услуге «Поддержка по Запросу»** 30](#_Toc353878014)

[4.5 Обновления программного обеспечения (update) 30](#_Toc353878015)

[4.6 **Техническое обслуживание:** 30](#_Toc353878016)

[4.6.1 **Выезд специалиста Алкатель-Лусент на объекте заказчика** 30](#_Toc353878017)

[4.6.2 Профилактическое обслуживание на объекте заказчика (предоставляется в объеме указанном в п.2. 30](#_Toc353878018)

[**4.6.3.** **Установка Обновления Программного Обеспечения (patch installation)** 31](#_Toc353878019)

[**5.** **Уровень оказания услуг1, 2** 32](#_Toc353878020)

# **ВВЕДЕНИЕ**

Настоящий документ является Описанием услуг, предоставляемых компанией Алкатель-Лусент в рамках договора на техническую поддержку Заказчика.

Услуги Сервисного обслуживания предоставляются Заказчику на условиях и в сроки, определяемые договором на оказание услуг.

Общие Условия предоставления «Технической поддержки Заказчика» являются описанием Обязательных и Рекомендуемых мероприятий, выполняемых Заказчиком, которые напрямую влияют на эффективность технической поддержки, оказываемой компанией Алкатель-Лусент.

# **Пакет услуг**

## 2.1. Пакет услуг

В рамках сервисного обслуживания оборудования Алкатель-Лусент Заказчику предоставляется следующий пакет услуг (Перечень оборудования приведен в Приложении 1):

1. Техническая поддержка:
   1. круглосуточная (24 часа / 7 дней в неделю) Техническая Поддержка
   2. справочная служба
   3. поддержка по Запросу
   4. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ обновления ПО (maintenance releases) в комплекте с процедурами установки и описанием исправлений
2. Техническое обслуживание:
   1. Выезд специалиста Алкатель-Лусент на объект в случае аварийной/критической проблемы.
   2. *Дополнительные Услуги, не входящие в пакет услуг, предоставляются по отдельному запросу, либо по отдельно заключенному Договору (не входит в стоимость пакета услуг)*
      * 1. Техническое обслуживание:
   3. Профилактическое обслуживание (предоставляется по отдельному запросу и не входит в стоимость обслуживания)
   4. Установка Обновления Программного Обеспечения на объекте Заказчика (предоставляется по отдельному запросу и не входит в стоимость обслуживания)

Стоимость Дополнительного Технического обслуживания на площадке заказчика (пп.2.2 и 2.3) не входит в стоимость услуг по договору и оплачивается отдельно

Общая координация предоставления услуг будет осуществляться назначенным Сервис Менеджером по работе с Заказчиком. Сервис-Менеджер :

* является основным контактным лицом для руководства технических служб Заказчика по вопросам предоставления услуг технической поддержки и взаимодействия с другими сервисными службами Алкатель-Лусент;
* уполномочен отслеживать решение заявленных проблем и, с учетом необходимости бизнеса, изменять приоритет заявленных проблем по согласованию с заказчиком, в том числе привлекать все необходимые ресурсы Алкатель-Лусент в целях скорейшего решения запросов Заказчика;
* обязан на регулярной основе информировать Заказчика:
* о статусе запросов на поддержку, находящихся в работе,
* о статусе ремонтных работ по заявленным случаям,
* о планах и статусе проведения работ по модернизации программного обеспечения,
* о текущих показателях выполнения сервисных контрактных обязательств, а именно: Время Реагирования, Время Восстановления, Время Решения, Время Замены, Время Ремонта и т.д.
* о результатах анализа характера запросов на поддержку,
* об изменении статуса Программного и Аппаратного Обеспечения (особенно о прекращении производства оборудования и ПО, End of Life/ Product Discontinue, DA/DR6), новых новых релизов ПО, их функциональных особенностей.
* имеет право принимать окончательное решение о соответствии запросов Заказчика условиям предоставления Технической поддержки и, в случае несоответствия, принимать решение об отказе в решении таких заявок.

# **3.** **Общие условия предоставления Услуг Технической поддержки**

Общие Условия предоставления «Технической поддержки Заказчика» представляют собой описание мероприятий, выполняемых Заказчиком как до момента передачи Оборудования на техническую поддержку Алкатель-Лусент, так и после, и подразделяются на две категории:

* Обязательные условия, от которых непосредственно зависит возможность Алкатель-Лусент выполнять услуги технической поддержки надлежащим образом и своевременно, в соответствии с принятыми на себя обязательствами и условиями предоставления соответствующей услуги, например, в случаях Экстренных ситуаций.
* Рекомендуемые условия, касающиеся процедур выполнения Заказчиком регулярных операций технического обслуживания Оборудования, которые могут оказать влияние на возможность Алкатель-Лусент выполнять услуги технической поддержки надлежащим образом и своевременно, в соответствии с принятыми на себя обязательствами.

## 3.1. Обязательные Условия

1. В рамках технической поддержки рассматриваются только вопросы, имеющие отношение к установленному оборудованию. Услуги распространяются только на Системы, на которые был подписан акт приемки услуг и которые используются в стандартных условиях эксплуатации в соответствии с техническими условиями и документацией.
2. Вопросы планирования развития сети, прогнозирования нагрузки на существующую сеть, прогнозирование появления потенциальных ограничений системы из-за роста нагрузки в рамках данного договора НЕ РАССМАТРИВАЮТСЯ.
3. В рамках данного договора также НЕ РАССМАТРИВАЮТСЯ вопросы, касающиеся переконфигурации существующих компонентов сети, решение которых требует разработки специальных процедур или/и предоставления внутренних процедур Алкатель-Лусент, которые отсутствуют в стандартной эксплуатационной документации.
4. Все Оборудование, поставленное Алкатель-Лусент и подпадающее под действие «Технической поддержки Заказчика», смонтировано в соответствии с документацией Алкатель-Лусент по монтажу и настройке Оборудования, протестировано на функциональное соответствие и работоспособность и соответствует обязательствам Контракта на поставку Оборудования. В случае самостоятельно проведенной Заказчиком пуско-наладки, Алкатель-Лусент гарантирует исполнение Услуг только в случае, если Заказчиком предоставлена Алкатель-Лусент следующая проектная документация в части Оборудования:

* схема физической топологии сети
* данные об установленных Версиях Программного Обеспечения

В случае если проектная документация отсутствует, указанные документы могут быть созданы в рамках услуги Аудит сети.

1. Версии Программного и Аппаратного обеспечения системы Алкатель-Лусент, поддержка которых оказывается в рамках настоящего контракта, проверены и являются поддерживаемыми (см. п.3.3). Алкатель-Лусент предлагает Услуги поддержки оборудования других поставщиков, если оно еще поддерживается его изготовителем. При объявлении даты конца поддержки, которая влияет на возможность Алкатель-Лусент оказывать услуги, Алкатель-Лусент должен заранее сообщить об этом Заказчику. Алкатель-Лусент и Заказчик подготовят и подпишут дополнительное (или отдельное соглашение), отражающее условия и стоимость заменяемого оборудования и стоимость услуг по его замене.
2. Заземление всего оборудования Алкатель-Лусент и других поставщиков, используемого в системе Алкатель-Лусент, выполнено и протестировано в соответствии с документацией Алкатель-Лусент и производителей соответствующего оборудования.
3. Все оборудование других поставщиков, используемое в системе Алкатель-Лусент, протестировано в соответствии с документацией производителей Оборудования и работоспособно без аварийных сообщений и ошибок Аппаратного и/или Программного обеспечения.
4. Все датчики внешних аварийных сообщений от оборудования, используемого в системе Алкатель-Лусент, подключены аппаратно и программно в соответствии с документацией Алкатель-Лусент и требованиями проектной документации Заказчика.
5. Заказчик должен выделить высоко квалифицированного сотрудника, работающего в составе рабочей бригады, для координации со специалистами Алкатель-Лусент действий по технической поддержке, включая, но не ограничиваясь снятием трассировок
6. Операторы службы эксплуатации Заказчика, работающие непосредственно с системой Алкатель-Лусент, имеют свободный и неограниченный доступ к поставляемой по контракту пользовательской документации производителя оборудования, полный список которой указан в приложении к контракту.
7. Аппаратная и Программная конфигурация оборудования системы Алкатель-Лусент выполнена в полном соответствии с документацией Алкатель-Лусент, протестирована и (по мере возможности) предоставляет возможность удаленного доступа к Аппаратному и Программному обеспечению системы Алкатель-Лусент .
8. Заказчик уведомлен и принимает ограничения технической поддержки в случае непредставления удаленного доступа и несет ответственность за обеспечение удаленного доступа к Аппаратному и Программному обеспечению системы Алкатель-Лусент через постоянный доступ с использованием зашифрованного канала из Центров Технической Поддержки Алкатель-Лусент.
9. Заказчик несет ответственность за регулярное выполнение процедур копирования и надлежащее хранение копий Системных файлов и Баз Данных системы в соответствии с процедурами, описанными в документации Алкатель-Лусент.

Персонал службы эксплуатации Заказчика, работающий непосредственно с системой Алкатель-Лусент, знает процедуры выполнения и имеет практические навыки копирования, хранения копий Системных файлов и Баз Данных и восстановления системы с помощью резервных копий Системных файлов и Баз Данных.

1. Заказчик несет ответственность за тестирование, работоспособность и полноту информации хранимых копий Системных файлов и Баз Данных системы Алкатель-Лусент в соответствии с процедурами, описанными в документации Алкатель-Лусент.

Заказчик принимает на себя ответственность за виновные действия, повлекшие возможную потерю информации и изменений Баз Данных, внесенных в систему после последнего копирования Системных файлов и Баз Данных при необходимости проведения работ по перезагрузке системы Алкатель-Лусент с помощью копий Системных файлов и Баз Данных, предоставляемых Заказчиком

1. Заказчик не вносит никаких изменений в Программное обеспечение (ПО) и/или Аппаратное обеспечение Алкатель-Лусент, а также Программное и/или Аппаратное обеспечение других производителей в одностороннем порядке, не согласовав такие изменения с Группой Технической Под

держки Алкатель-Лусент. В случае внесения Заказчиком таких изменений техническая поддержка для Программного и/или Аппаратного обеспечения приостанавливается до момента устранения замечаний.

1. Заказчик уведомлен и принимает ограничения технической поддержки для Программного обеспечения и Аппаратных средств, которые являются Устаревшими (см. п. 3.3) по классификации Алкатель-Лусент.
2. Выполнение Услуг может быть гарантировано и они должны предоставляться только при условии, что все элементы Системы соответствуют последним минимальным уровням модификации, необходимым для оказания Услуг. Алкатель-Лусент сохраняет за собой право на внесение в любое время изменений в применяемый Минимальный Уровень Модификации при условии письменного уведомления Заказчика и согласования с ним по крайней мере за 90 (девяносто дней) до такого предполагаемого изменения. Если в течение срока действия Договора Минимальный Уровень Модификации не достигнут или не поддерживается в отношении любого элемента Системы, то это может оказать негативное влияние на выполнение Услуг в отношении элементов Системы, которые не были модифицированы или сохранены на требуемом Минимальном Уровне Модификации. Это положение, в частности, применяется в отношении любых Услуг, связанных с обслуживанием и поддержкой программного обеспечения. Обязанностью Заказчика является постоянное обеспечение соответствия Оборудования последним Минимальным Уровням Модификации. Заказчик несет ответственность за своевременную установку всех изменений Программного обеспечения (Maintenance Releases, Patches), поставляемых Алкатель-Лусент как для решения конкретных проблем, заявленных Заказчиком, так и для профилактики возможных проблем Программного обеспечения и/или работоспособности Оборудования.
3. Заказчик несет ответственность за постоянное присутствие оператора службы эксплуатации на системе управления/объекте Заказчика в течение всего периода проведения работ по удаленному доступу из центра технической поддержки Алкатель-Лусент. При необходимости оператор службы эксплуатации Заказчика должен поддерживать телефонную связь и отслеживать состояние оборудования по системным сообщениям, а также предоставлять необходимые данные по требованию центра техподдержки.
4. При необходимости координации работ по оказанию поддержки с третьими сторонами или службами, ответственными за эксплуатацию оборудования, взаимодействующего с оборудованием Алкатель-Лусент, Заказчик несет ответственность за такую координацию. Кроме того, Заказчик обеспечивает доступ специалистов Алкатель-Лусент на свои объекты в случае необходимости для решения поставленных задач. При решении Проблемы на Объекте Заказчик должен предоставить персоналу Алкатель-Лусент авторизованный доступ на соответствующий Объект, к запасным частям и всей необходимой информации.
5. Заказчик несет ответственность за своевременное предоставление всех данных, необходимых для решения технических проблем, заявленных в службу технической поддержки Алкатель-Лусент. Заказчик обязан немедленно информировать Алкатель-Лусент о любых проблемах, возникающих на оборудовании третьих поставщиков, находящемся на поддержке по данному соглашению.
6. Заказчик обязуется каждый раз при внесении каких-либо изменений в конфигурацию Системы либо введении в эксплуатацию нового Оборудования направить в Алкатель-Лусент соответствующее уведомление, в котором будут зафиксированы все изменения (Оборудование, наименование Деталей, количество Деталей, коды Деталей) в составе поддерживаемой Системы.

## 3.2. Рекомендуемые Условия

1. Заказчик несет ответственность в случае самостоятельной разработки и проведения периодических мероприятий по техническому обслуживанию оборудования Алкатель-Лусент и других поставщиков, используемого в системе Алкатель-Лусент, в соответствии с документацией Алкатель-Лусент и производителей соответствующего оборудования.
2. Заказчик несет ответственность за наличие и своевременное пополнение запасных частей Оборудования, используемого в системе Алкатель-Лусент в соответствии с документацией Алкатель-

Лусент, практикой технического обслуживания Оборудования и рекомендациям центра техподдержки.

Операторы службы эксплуатации Заказчика, работающие непосредственно с системой Алкатель-Лусент, имеют свободный и неограниченный доступ к запасным частям Оборудования.

1. Заказчик несет ответственность за принятие решения о замене Устаревших (а также Снятых с Поддержки) ПО и Аппаратных средств и модернизации Программного обеспечения и Аппаратных средств на Действующие, рекомендуемые компанией Алкатель-Лусент.

## 3.3. Ограничения технической поддержки программного обеспечения версий, не соответствующих статусу действующих

Действующими считаются все версии ПО, которые продаются, производятся и поддерживаются компанией Алкатель-Лусент и в отношении которых оказывается полный объем технической поддержки, включающий предоставление обновлений ПО (Maintenance Releases, Patches).

Версия, поддерживаемая с ограничениями (далее ПсО). Версии, которые не продаются, не/или производятся, но в отношении которых в течение определенного времени продолжают оказываться услуги технической поддержки (в ряде критических случаев – с учетом разработки обновлений и патчей). Послегарантийная Техническая поддержка для ПсО ПО оказывается в ограниченном объеме, например:

- не предоставляются услуги по развитию сети;

- не предоставляются услуги по добавлению функциональности.

В отношении ПсО ПО принимаются в работу запросы о послегарантийной технической поддержке, связанные с эксплуатацией и обслуживанием (в рамках поставленного релиза ПО), включая:

- корректировку рабочих процедур обслуживания или эксплуатации системы;

- решение информационных запросов;

- обеспечение функциональности оборудования в рамках технической документации;

- решение проблем, связанных с сохранностью трафика, с управлением узлами и схемами защиты, относящихся к проблемам 1, 2 и 3 Приоритета;

- в отношении ПсО ПО Исполнитель рассматривает все запросы 3 и 4 Приоритета и сообщает Заказчику, возможно ли решение заявленной проблемы в текущей версии ПО, или же решение требует модернизации ПсО ПО. В рамках ПсО ПО, работа над запросом может привести к временным, либо обходным решениям проблемы, таким, например, как рекомендации как избежать проблемных ситуаций в будущем. В подобных случаях Исполнитель вправе закрыть запрос на поддержку после предоставления соответствующих рекомендаций или временных/обходных решений;

Версия ПО с завершенным жизненным циклом. ПО поддерживается производителем на операционном уровне..

ПО оказывается в ограниченном объеме, например:

- не предоставляются услуги по развитию сети;

- не предоставляются услуги по добавлению функциональности.

- не разрабатываются новые версии ПО(Maintenance Releases)

- по возможности производится разработка коррекций(Patches).

Ниже приведены версии ПО, обслуживаемые по настоящему Договору:

К действующим версиям ПО относится релиз RUCIU5

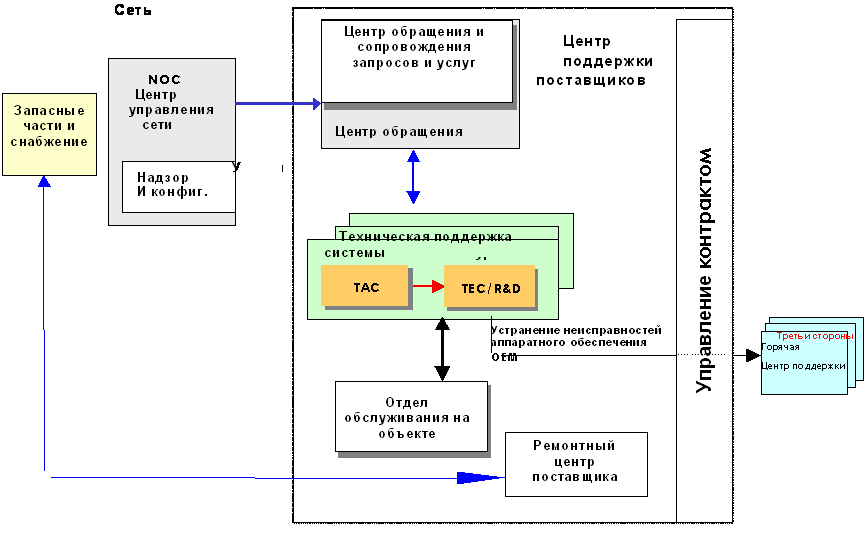
К версии ПО поддерживаемой с ограничениями относится релиз RUCIU2

К версии ПО с завершенным жизненным циклом относится релиз EC7.1

- Исполнитель, через уполномоченного Сервисного Менеджера, своевременно уведомляет Заказчика о сроках, когда ПО перестает классифицироваться в качестве Действующего (и становится ПсО), а также о сроках, когда ПО снимается с поддержки.

**4. ОПИСАНИЕ УСЛУГ**

## общая схема организации поддержки



|  |
| --- |
| Алкатель-Лусент, стремясь обеспечить поддержку самого высокого уровня оказания услуг, установил следующую организационную структуру: |

**Центр обращения** (для обращения Заказчиков). Центр занимается регистрацией запросов на Услуги в информационной системе и передачей запросов в специализированный Центр технической поддержки (TAC). Все запросы на Услуги (запросы на техподдержку) отслеживаются до момента закрытия.

**Центр технической поддержки (TAC)** проводит диагностику проблем вместе с техническими подразделениями Заказчика для выяснения Проблемы. При необходимости он передает заказ Техническому экспертному центру (TEC), Отделу исследований и разработок (R&D) или центрам технической поддержки производителей оборудования (для оборудования 3 сторон).

**Подразделение оказания Услуг на Объекте** обеспечивает наличие и квалификацию инженеров по обслуживанию на объекте для устранения Проблемы на Объекте в соответствии с Соглашением об уровне услуг. Хотя работы проводятся в непосредственном взаимодействии с Заказчиком, инженеры постоянно передают сведения о ходе работ по Проблеме прямо в информационную систему.

## 4.1. Центр Поддержки Заказчика

Центр Поддержки Алкатель-Лусент предоставляет Заказчику быстрый и легкий доступ ко всем видам Услуг Технической Поддержки и гарантирует получение квалифицированной помощи от специалистов Алкатель-Лусент.

Заказчик может обратиться в Центр Поддержки по телефону, электронной почте. Каждое обращение в Центр Поддержки регистрируется, при этом регистрационный номер сообщается Заказчику (звонившему) для ссылок при дальнейшей работе над Запросом.

#### 4.1.1. Функции Центра Поддержки

1. Возможность обратиться в Алкатель-Лусент по телефону, электронной почте и через интернет по всем вопросам технической поддержки по всем видам продукции.
2. Оперативная связь в течение установленного Времени Реагирования с опытным инженером технической поддержки по телефону и/или электронной почте.
3. Передача Запроса на Поддержку для дальнейшей обработки в службу Поддержки в Экстренных Ситуациях и в службу Поддержки по Запросу в зависимости от Приоритета запроса, см. далее.

#### 4.1.2. Связь с Центром Поддержки Заказчика (ЦПЗ)

* **Действующие контакты Центра Поддержки для подачи запроса:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Контактная информация** |  |
| ++7-495-9370907  +7-495-7752999  +7-495-5140044  +7-812-4493897  +7-812-4493899 | Национальная линия связи с Центром Поддержки ( в случае «Критических» проблем) |
| **8-800-5550189**  **+48225742927** | Международная линия связи с ЦП ( в случае «Критических» проблем) |
| [**support@alcatel-lucent.com**](mailto:support@alcatel-lucent.com)  **emeacallcenter@alcatel-lucent.com** | E-mail адрес |
| [http://support.alcatel-lucent.com](http://support.alcatel-lucent.com/) | Он-Лайн Центр Обслуживания (OLCS) |
| <https://cares.support.alcatel-lucent.com><https://cares.support.lucent.com/login/welcome.cfm> | Web -– доступ для создания Запроса на техническую поддержку |

При наборе заказчиком любого из этих телефонов, происходит автоматическая маршрутизация звонка в Центр Поддержки Заказчика Алкатель-Лусент, где звонок в обязательном порядке примет русскоговорящий оператор. По информации, предоставленной заказчиком, будет открыт запрос на техническую поддержку, который получит уникальный номер

* **Связь с инженерами технической поддержки для выяснения статуса работы**

Тел. (812) 449-3897

* **Часы Поддержки**

Центр Поддержки принимает запросы круглосуточно - 24 часа в день/ 7 дней в неделю.

#### 4.1.3. Параметры обработки запросов на техническую поддержку

**Параметр - Время Реагирования**

Время Реагирования определяется как временной интервал между обращением Заказчика в Центр Поддержки и моментом, когда инженер поддержки Алкатель-Лусент свяжется с Заказчиком по данному запросу.

Центр Поддержки гарантирует Заказчику Время Реагирования в соответствии с первоначальным уровнем Приоритета запроса. Обязательства см. в разделе 5 «Уровень оказания услуг».

**Параметр - Время Восстановления**

Время Восстановления определяется как временной интервал, необходимый специалистам Алкатель-Лусент и Заказчика для восстановления нормального функционирования Системы. Отсчет времени начинается с момента, когда инженер технической поддержки связывается с Заказчиком в течение определенного для данного запроса/ с момента регистрации запроса на поддержку в Центре Поддержки Заказчика, Времени Реагирования для выяснения ситуации, получает право на удаленный доступ к Системе Заказчика и принимает запрос на поддержку. При этом время, необходимое для получения права доступа к оборудованию, не включается в указанный интервал времени восстановления.

Отсчет времени останавливается в момент, когда временное решение предоставлено и, в случае запросов Приоритета 1, когда состояние проблемы не может более классифицироваться с Приоритетом 1 ( Критическим ).

Время Восстановления зависит от Приоритета запроса (связанного с изначальной важностью вопроса для Заказчика, действительным негативным эффектом для предоставления услуг оператора, специфическими особенностями бизнеса Заказчика и т.д.).

В случае выезда специалиста Алкатель-Лусент по проблеме 1 приоритета, время решения сдвигается на срок, связанный с покупкой билета и время затраченное инженером на то, чтобы добраться на сайт Заказчика.

**Параметр - Время Решения**

Время Решения определяется как временной интервал, необходимый специалистам Алкатель-Лусент для предоставления окончательного, приемлемого для Заказчика решения проблемы. Отсчет времени начинается с момента, когда инженер группы Технической Поддержки связывается с Заказчиком/ с момента регистрации запроса на поддержку в Центре Поддержки Заказчика. Отсчет времени останавливается в момент, когда окончательное решение предоставлено представителю Заказчика, заявившему о проблеме.

Время Решения зависит от текущего статуса Аппаратных средств и Программного Обеспечения (Действующее, Устаревшее, Снятое с Поддержки), типа проблемы (Документация, Аппаратные средства, Программное Обеспечение, Микропрограммы, Процедуры и т.д.) и Приоритета запроса (связанного с изначальной важностью вопроса для Заказчика, негативным эффектом для услуг оператора, специфическими особенностями бизнеса Заказчика и т.д.). Обязательства см. в разделе 5.

#### 4.1.4. Порядок обработки запросов на техническую поддержку

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Представители Заказчика** |  | **Специалисты Алкатель-Лусент** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Заказчик направляет запрос на получение услуг технической поддержки по телефону, факсу или электронной почте (используется стандартная форма запроса о поддержке), указав приоритет запроса. |  | Полученный запрос регистрируется в Центре Технической Поддержки, и ему присваивается уникальный регистрационный номер. Данный номер используется при дальнейшей работе над запросом. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Специалисты Заказчика совместно с Алкатель-Лусент уточняют причину и приоритет запроса |  | После получения запроса, инженеры Технической Поддержки в течение Времени Реагирования связываются с Заказчиком. |

#### 4.1.5. Определение уровня приоритета запроса

Уровень приоритета Запроса на Поддержку определяется совместно представителем Заказчика и инженером технической поддержки Алкатель-Лусент по результатам анализа важности/опасности обсуждаемой проблемы. При этом принимают во внимание работоспособность/функциональность аппаратуры системы, объем/масштаб возникшей неисправности, влияние возникшей проблемы на предоставление сервиса конечным потребителям, наличие обходных либо временных решений для устранения нежелательных последствий и т.д.

В целях устранения нежелательных случаев завышения важности/опасности проблемы для получения завышенного приоритета рекомендуется использовать следующие определения приоритетов с реальными примерами из практики.

**Приоритет 1 ( Критический/экстренный)**

К вопросам приоритета 1 (экстренный) можно отнести случаи, когда Система находится в нерабочем состоянии и Заказчик не может эксплуатировать Систему, что в свою очередь негативно сказывается на предоставлении услуг оператора и выручке, получаемой Заказчиком от предоставления услуг конечным

потребителям. Такое состояние может характеризоваться полной потерей основных функций и/или баз данных. К экстренным проблемам также можно отнести прерывания – полные или частичные – коммерческого трафика, которые не могут быть восстановлены специалистами службы эксплуатации Заказчика по методикам, приведенным в эксплуатационной документации, на основе диагностик, выдаваемых Системой, или из-за отсутствия временных решений. Случаи возникновения проблем с приоритетом 1 требуют незамедлительных действий по восстановлению функций Системы и возможности Заказчика предоставлять услуги оператора. В добавление, все вопросы, связанные с безопасностью людей при эксплуатации Системы, рассматриваются как экстренные.

**Приоритет 2 ( Значительный)**

К проблемам с Приоритетом 2 можно отнести случаи, когда Система частично находится в неработоспособном состоянии, но сохраняется возможность коммерческого использования ее Заказчиком. Ограничения, вызванные неработоспособностью части Системы, сказываются на эксплуатации оборудования, но менее значительно, чем в случае экстренных проблем с приоритетом 1. Это, например, проблемы, приводящие к снижению качественных показателей предоставляемых услуг, а также надежности и устойчивости функционирования. Например, приоритет 2 присваивается проблемам, для которых существует временное обходное решение, позволяющее скомпенсировать негативный эффект при предоставлении сервиса конечным потребителям. К проблемам с приоритетом 2 также можно отнести проблемы, которые могут повлиять на предоставление сервиса конечным потребителям.

**Приоритет 3 ( Незначительный)**

К проблемам с приоритетом 3 можно отнести случаи, когда Система может эксплуатироваться Заказчиком с ограниченными функциями. При этом неработоспособность отдельных пунктов не влияет на качественные показатели предоставляемых услуг, функций управления и мониторинга, а также трафик, организованный с использованием системы. Данное состояние Системы не влияет на предоставление коммерческих услуг конечным потребителям. Приоритет 3 также может быть присвоен проблеме, для которой существует временное либо обходное решение.

**Приоритет 4 (Информационный )**

К проблемам с приоритетом 4 можно отнести случаи: 1. Различные виды внутренних ошибок не влияющих на работу оборудования. 2. Отсутствие документации на отдельные функции и элементы оборудования. 3. Редко возникающие проблемы не влияющие на трафик и тарификацию. 4. Некорректная работа функций не оговоренных в ТУ на станцию.

## 4.2. услуга «справочная служба» (техническое консультирование)

Техническая справочная служба служит для передачи Заказчику технической информации об эксплуатации и техническом обслуживании Системы, не связанной с конкретной проблемой. Вопросы и запросы должны обрабатываться Алкатель-Лусент в порядке их приоритетности, и ответы на них обеспечиваются согласно SLA, определенному для данной Системы.

Для активизации услуги Технического Консультирования Заказчик высылает Запрос на оказание услуг по электронной почте или через веб. При этом указывается, что это информационный запрос. Получив запрос, Алкатель-Лусент направит Заказчику по e-mail подтверждение его получения и назначенный номер Запроса на услуги. В срок, не превышающий указанный в SLA, Заказчику будут предоставлены консультации по телефону или письменно. Содержание консультации также будет доступно через web-доступ. В случае если в процессе консультирования будет выявлена проблема более высокого уровня, Алкатель-Лусент откроет от имени Заказчика дополнительный Запрос на услуги по Технической Поддержке и сообщит об этом и о номере нового Запроса на Услуги Заказчику. При этом Запрос на Техническое консультирование считается закрытым с момента открытия Запроса на Техническую поддержку.

Время обращения за услугой и сроки реагирования см. в разделе 5.

## 4.3. Услуга «Техническая Поддержка в Экстренных Ситуациях» (Аварийная Поддержка)

#### 4.3.1. Описание услуги

Услуга Технической Поддержки в Экстренных Ситуациях позволяет Заказчику получить немедленную техническую помощь, необходимую для ВОССТАНОВЛЕНИЯ нормального функционирования телекомму-

никационной инфраструктуры сети при возникновении проблем Приоритета 1 (Критического), связанных с предоставлением сервиса оператора Конечным Пользователям/ Клиентам, невозможностью эксплуатировать Систему в полном объеме.

Во всех случаях, когда устранение проблемы требует срочного вмешательства со стороны инженеров технической поддержки, Запросы, поступившие в Центр Технической Поддержки, получают Приоритет № 1 .

Техническая Поддержка в Экстренных Ситуациях позволяет:

* Получить оперативно технические консультации, если это требуется для предотвращения аварийной ситуации при эксплуатации Системы.
* Получить круглосуточно консультации и рекомендации дежурных инженеров по локализации аварии в Сети.
* При необходимости, воспроизведение Аварии на стендах Алкатель-Лусент.
* Получить оперативный доступ к европейским центрам технической компетенции (ТАС) и в случае крайней необходимости – к разработчикам программного обеспечения Алкатель-Лусент, если это требуется для восстановления Системы.
* Получить, по требованию, непосредственное вовлечение специалистов Алкатель-Лусент в управление сетью во время аварии Системы по безопасным каналам удаленного доступа с целью вывода Системы из аварийного состояния.
* Восстановить нормальное функционирование Системы в течение оговоренного заранее Времени Восстановления.
* Получить впоследствии полную и исчерпывающую информацию о причинах возникновения аварийной ситуации, ее диагностику (root cause analysis) и рекомендации по предотвращению ее повторного возникновения.

#### 4.3.2. Порядок предоставления

1. Выезд на площадку Заказчика согласовывается сторонами при необходимости дополнительно.
2. В случае возникновения проблем с Приоритетом 1 уполномоченный представитель Заказчика сообщает об этом по телефону Центра Поддержки или по дополнительным мобильным телефонам в случае проблем с телефоном Центра Поддержки и запрашивает техническую поддержку в экстренных ситуациях.
3. Не позднее следующего рабочего дня Заказчик высылает копию запроса на поддержку в Центр Поддержки по электронной почте, через web страничку или по факсу (используется стандартная форма запроса на поддержку).
4. Дежурный инженер технической поддержки Алкатель-Лусент связывается с Заказчиком в течение установленного времени реагирования (см. раздел 5 «Уровень оказания услуг») после поступления по телефону запроса на поддержку для сбора данных по аварийной ситуации и оказания необходимой экстренной помощи.
5. Заказчик предоставляет всю необходимую техническую информацию, связанную с возникшей проблемой, по запросу инженера технической поддержки Алкатель-Лусент.
6. Заказчик обеспечивает удаленный доступ ко всем элементам Системы, находящейся под технической поддержкой, что позволит инженерам поддержки строго соблюдать сроки решения проблемы. Отсутствие удаленного доступа может существенно увеличить эти сроки.
7. Инженер технической поддержки выполняет необходимые по устранению аварии действия с помощью удаленного доступа и/или руководит действиями Заказчика, находящегося на объекте, для восстановления работоспособности Системы. Действия инженера поддержки могут включать (но не ограничиваются): поддержку системы по каналам удаленной связи; немедленную связь и обсуждение ситуации с соответствующей Международной Службой Алкатель-Лусент; помощь специалистам службы эксплуатации заказчика по каналам удаленного доступа в проведении требуемых действий для устранения сбоя и восстановления системы; предоставление временных и/или обходных решений проблемы, позволяющих восстановить работоспособность системы в заранее оговоренное Время Восстановления.
8. При необходимости производится воспроизведение проблемы и анализ характера отказа аппаратных средств на стендах или в лабораториях Алкатель-Лусент.
9. Возможным вариантом устранения экстренных ситуаций может быть предоставление временного либо обходного решения проблемы, которое позволяет восстановить нормальное функционирование Системы.
10. После восстановления системы инженер Группы Технической Поддержки сообщает представителям Заказчика, что работоспособность системы восстановлена. Данный факт может быть подтвержден

распечатками системной диагностики или Заказчиком, удостоверяющим в письменном виде, что состояние системы более не оказывает негативного влияния на предоставление сервиса конечным пользователям. Восстановление системы также отражает факт перевода проблемы из приоритета 1 в другие, более низкие приоритеты, работа над которыми будет продолжаться в рамках услуги «Поддержки по Запросу».

1. В течение 30 календарных дней после устранения аварийной ситуации Алкатель-Лусент представляет Заказчику официальный отчет о причинах возникновения Экстренной/Аварийной ситуации.

#### 4.3.3. Обязательства по поддержке в экстренных ситуациях

* **Часы Поддержки**

Техническая Поддержка в Экстренных Ситуациях предоставляется 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая выходные и праздничные дни.

## 4.4. Услуга «поддержка по запросу»

#### 4.4.1. Описание услуги

В рамках данной услуги компания Алкатель-Лусент предоставляет Заказчику техническую поддержку при проведении плановых мероприятий технического обслуживания Системы, а также поддержку при решении возникших у Заказчика технических проблем с приоритетами 2 (значительный ) и 3 ( незначительный ).

В рамках услуги «поддержки по запросу» не предусматривается разработка новых версий программного или аппаратного обеспечения. Разработчики продукции привлекаются в случае необходимости для разработки модификаций текущих версий программного обеспечения Алкатель-Лусент.

В рамках «Поддержки по Запросу» Заказчик получает доступ к ресурсам компании Алкатель-Лусент, необходимым для исследования, анализа и решения заявленных проблем. «Поддержка по запросу» позволяет получить окончательное решение для проблем, связанных с эксплуатацией и обслуживанием текущих версий программного обеспечения, аппаратных средств, баз данных и конфигурации Системы. Вместе с решением Заказчик также получает возможность провести тесты и убедиться в исчезновении заявленной проблемы.

Услуга оказывается через Центр Поддержки для запросов, поступивших изначально с приоритетами 2 (Значительный) или 3 (Незначительный), либо прошедших через Техническую Поддержку в Экстренных Ситуациях (первоначально заявленных с приоритетом 1 Критическим ) и направленных далее для получения окончательного решения с пониженным приоритетом 2 (значительным ) или 3 (незначительным).

В рамках «Поддержки по Запросу» производится:

* **Сбор информации по запросу заказчика.**

Сбор информации и подробное описание запроса позволяет ускорить и повысить эффективность решения проблемы. Во время сбора информации определяется действительная важность/сложность проблемы и связанная с этим изначальная классификация Заказчиком Приоритета запроса на поддержку, а также исходный тип и описание проблемы, сроки и методы решения вопроса и т.д.

Окончательный приоритет запроса на поддержку определяется совместно Заказчиком и ответственным инженером Технической Поддержки Алкатель-Лусент на основе собранной объективной информации.

* **Предоставление технической поддержки при проведении Заказчиком плановых мероприятий технического обслуживания Системы**

Алкатель-Лусент предоставляет Заказчику согласованную заранее техническую поддержку во время проведения Заказчиком плановых работ.

* **Предоставление решения в течение оговоренного времени.**

Сразу после поступления запроса, описания и его регистрации специалист группы Технической Поддержки приступает к изучению, диагностике и последующему анализу ситуации. При этом инженер поддержки

предпринимает все необходимые действия и запрашивает любые доступные внутри компании ресурсы для поиска решения проблемы Заказчика. Проблема Заказчика моделируется в Лаборатории технической поддержки, составляется и тестируется пошаговая процедура применения предлагаемого решения. Требуемое решение предоставляется Заказчику в течение оговоренного Времени Решения, после чего Запрос на Техническую Поддержку закрывается.

Исследование вопроса, диагностика и анализ ситуации, локализация проблемы выполняются наиболее эффективными методами, которые могут включать работу по каналам удаленного доступа к системе, обменом информацией с Заказчиком по телефону, факсу и электронной почте.

Работа над запросом может привести к временным, либо обходным решениям проблемы, таким, например, как рекомендации по эксплуатации системы.

Окончательное решение вопроса предоставляется Заказчику в виде описания причин возникновения проблемы с рекомендациями о том, как избежать подобных ситуаций в будущем, либо модификаций текущих версий продукта (Программного обеспечения или Аппаратных средств), либо модификаций баз данных системы Алкатель-Лусент.

Например:

* рекомендации по замене Аппаратных средств и/или Программного обеспечения, в том числе тех, которые не являются Действующими (см. п.3.3),
* предоставление корректировок текущих версий Программного обеспечения,
* предоставление модификаций пользовательской документации к системе,
* предоставление информации по запросу,
* предоставление процедур выполнения задач, поставленных Заказчиком, и т.д.

Приоритет Запроса на Техническую Поддержку может быть понижен в ходе работ над проблемой (после изучения вопроса, после предоставления временного или обходного решения, и т.д.) при обоюдном согласии сторон.

* **Запрос на Техническую Поддержку закрывается в следующих случаях:**
* Заказчик принял предложенное решение,
* Предоставленное Заказчику решение проблемы не применяется на Системе в течение 15 дней после получения от Алкатель-Лусент,
* Информация, запрошенная Алкатель-Лусент, не предоставляется Заказчиком в течение 10 рабочих дней,
* Действия, запрошенные Алкатель-Лусент, направленные на получение решения/временного решения, не выполняются Заказчиком в течение 10 рабочих дней, и при этом Заказчик не уведомляет Алкатель-Лусент о вынужденных обоснованных задержках,

- Для Устаревших версий ПО, если решение требует модификации Программного Обеспечения (см. п. 3.3),

* В прочих ситуациях (по взаимному соглашению с Заказчиком, согласно **Договору** на поддержку).
* **Перевод сервисного запроса в состояние Pending (ожидание) для приостановки таймеров учета исполнения SLA может применяться в следующих случаях:**- При недоступности заявителя проблемы или ответственного исполнителя со стороны Заказчика. Данное состояние устанавливается на неопределенный срок до момента первого контакта с заказчиком.
* - При ожидании запрошенной информации (логи, трейсы и пр.) от заявителя проблемы или ответственного исполнителя со стороны Заказчика, требуемой для диагностики, исследования запроса и выработки решения. Данное состояние устанавливается на неопределенный срок до момента получения запрошенной информации.
* - При уходе заявителя или ответственного исполнителя со стороны Заказчика в отпуск, на больничный или наличии других причин, при которых работа над запросом будет приостановлена со стороны Заказчика. Данное состояние устанавливается на период, оговоренный с заказчиком.
* - При непредоставлении удаленного подключения к оборудованию, требуемого для более детального исследования проблемы в случае, если иными путями получить информацию невозможно. Данное состояние устанавливается на неопределенный срок до момента предоставления удаленного подключения.
* - При невозможности проведения исследования и диагностики проблемы, связанной с редкостью ее проявления. Данное состояние устанавливается на неопределенный срок до возможности  получения диагностической информации.
* - В случае необходимости ремонта или замены неисправного оборудования, требуемого для окончательного решения запроса. Данное состояние устанавливается до получения исправного оборудования на объект.
* - В случае необходимости выполнения Заказчиком предоставленных Исполнителем процедур, направленных на решение или временное решение проблем.
* **Предоставление отчетов по статусу Запроса на Техническую Поддержку:**

С помощью системы OLCS (On-Line Customer Support) Заказчик может в режиме реального времени контролировать статус решения технических проблем. При необходимости, Заказчик обращается к MSM.

#### 4.4.2. Порядок предоставления

* **Техническая поддержка при проведении плановых мероприятий технического обслуживания**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Представители Заказчика** |  | **Специалисты Алкатель-Лусент** |
| Заказчик принимает решение о необходимости технической помощи при проведении плановых работ (перенос сервера., сетевого элемента, изменение конфигурации сети и т.д.) и направляет оформленный в письменном виде запрос в Центр Поддержки (используется стандартная процедура). |  | Полученный запрос регистрируется в Центре Поддержки, и ему присваивается уникальный регистрационный номер, который сообщается Заказчику. |
| Заказчик заранее (за 3- 4 дня) согласовывает сроки проведения работ и предоставление технической поддержки с Алкатель-Лусент |  | Алкатель-Лусент запрашивает необходимую техническую информацию. |
| Заказчик предоставляют всю необходимую техническую информацию, при необходимости обеспечивает удаленный доступ на объекты. |  | Алкатель-Лусент предоставляет необходимую техническую поддержку в согласованные заранее сроки проведения работ. |

* **Техническая поддержка при решении возникших технических проблем и вопросов**

Услуга предоставляется удаленно, без выезда на площадку Заказчика.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Представители Заказчика** |  | **Специалисты Алкатель-Лусент** |
| Заказчик принимает решение о необходимости технической помощи и направляет оформленный в письменном виде запрос в Центр Поддержки (используется стандартная процедура). |  | Полученный запрос регистрируется в Центре Поддержки, и ему присваивается уникальный регистрационный номер, который сообщается Заказчику. |
| Заказчик назначает приоритет запроса и предоставляет подробное описание проблемы, в том числе:  - текущее состояние оборудования,  - принятые меры,  - ранее выполнявшиеся действия на Системе,  - вероятные внешние воздействия на Систему. |  | После получения запроса инженеры Технической Поддержки в течение установленного Времени Реагирования связываются с Заказчиком для выяснения ситуации и уточнения приоритета запроса. |
| Заказчик предоставляют всю необходимую техническую информацию, при необходимости обеспечивает удаленный доступ на объекты. |  | Специалисты Алкатель-Лусент:  - собирают необходимые данные,  - обрабатывают и анализируют полученную информацию |
| Заказчик в письменном виде сообщает в Алкатель-Лусент сроки и время проведения работ по решению проблемы |  | Алкатель-Лусент при необходимости в письменном виде запрашивает время и сроки Заказчика за неделю до начала работ для решения проблемы |
| Специалисты Заказчика должны письменно (факсом или электронной почтой) удостоверить Алкатель-Лусент в том, что техническая проблема решена, при необходимости предоставляются распечатки системной диагностики. |  | После решения вопроса Алкатель-Лусент по просьбе Заказчика **письменно** направляет Заказчику (факсом или электронной почтой) уведомление о решении вопроса на поддержку, и, при необходимости, распечатки системной диагностики |

#### 

#### 4.4.3. Обязательства по услуге «Поддержка по Запросу»

* **Часы Поддержки**

Услуга оказывается в рабочие часы Центра Поддержки (с 9:00 до 18:00 Московского времени в будние дни с понедельника по пятницу за исключением праздничных и выходных дней).

## 4.5 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ обновления программного обеспечения (update)

Обновленная версия программного обеспечения предназначена для устранения дефектов программного обеспечения, обнаруженных в Системе Заказчика или в системе другого оператора~~.~~ Услуги по обновлению программного обеспечения относятся исключительно к проведению обновления уже установленного Программного обеспечения и только к Версии N-последняя версия ПО и Версии N-1-предпоследняя версия ПО. Указанное здесь обновление программного обеспечения предоставляется по соглашению с Заказчиком после выпуска обновления ПО Алкатель-Лусент в соответствии с графиком выпуска. Установка осуществляется Алкатель-Лусент по согласованию с Заказчиком. Установка обновлений осуществляется Алкатель-Лусент на определенном количестве элементов сети.

При выходе Обновления программного обеспечения Алкатель-Лусент информирует об этом факсом или по электронной почте Заказчика и указывает способ поставки данного Обновления..

## 4.6. Техническое обслуживание:

#### 4.6.1. Выезд специалиста Алкатель-Лусент на объекте заказчика

Выезд специалиста Алкатель-Лусент на объект производится при согласовании с Заказчиком в случае если проблему Приоритета 1 не удается решить удаленно;

#### 4.6.2. Профилактическое обслуживание на объекте заказчика

Профилактическое Техническое обслуживание проводится с целью:

* Обеспечения оптимального технического уровня характеристик Оборудования и его функционирования.
* Корректировки характеристик Оборудования, ставшей необходимой вследствие изменения условий эксплуатации Оборудования.
* Исправления и предупреждения неисправностей Аппаратных средств и устранения и предупреждения сбоев Программного обеспечения.

В процессе Профилактического Технического обслуживания осуществляется:

* Общая проверка функционирования Оборудования.
* Проверка конфигурации Аппаратных Средств и Программного Обеспечения (т. е. контроль конфигурации).
* Выполнение необходимых операций по предупреждению неисправностей Аппаратных Средств.
* установка Обновлений Программного Обеспечения (при наличии на момент проведения техобслуживания).

- Обновление документации (если осуществляется).

Плановая длительность одного выезда **на объект -** 4 рабочих дня~~.~~

Процедура проведения техобслуживания: По получении письменного запроса Заказчика о проведении профилактических работ на объекте Заказчика Алкатель-Лусент направит на место установки Оборудования квалифицированных специалистов для проведения запрошенных Заказчиком работ. Стороны совместно согласуют сроки. В случае необходимости Стороны по согласованию друг с другом могут изменить сроки проведения работ.

По приезде специалиста Алкатель-Лусент должно быть проведено Организационное совещание, на котором обсуждаются следующие вопросы:

* объем проводимых работ,
* планируемые сроки проведения работ,
* возможное влияние проводимых работ на предоставление услуг конечным пользователям,
* график работ,
* список имеющихся на Объекте Проблем,
* обеспечение доступа специалиста Алкатель-Лусент на объекты Заказчика,
* участвующий в работах персонал Заказчика,
* предоставление Заказчиком инструментов, измерительного оборудования, ЗИП, расходных материалов,
* предоставление транспорта,
* предоставление услуг связи,
* при необходимости – прочие вопросы.

По итогам совещания составляется «Протокол организационного совещания». Обязанность составления протокола лежит на Алкатель-Лусент.

Протокол подписывается уполномоченными представителями Сторон.

По окончании работ должно быть проведено Заключительное совещание, на котором обсуждаются следующие вопросы:

* объем фактически проведенных работ,
* фактические сроки проведения работ,
* список остающихся на Объекте Проблем,
* рекомендации техническому персоналу Заказчика,
* при необходимости – прочие вопросы.

По итогам совещания составляется «Протокол заключительного совещания». Обязанность составления протокола лежит на Алкатель-Лусент.

Протокол подписывается уполномоченными представителями Сторон

#### 4.6.3. Установка Обновления Программного Обеспечения (patch installation)

Данная услуга предоставляет Заказчику возможность установки последних обновлений ПО. Данные работы включают в себя установки коррекций на Оборудовании Заказчика, без каких-либо изменений в функциональности Оборудования.

Установка патчей может осуществляется Алкатель-Лусент как дистанционно из ЦУС, так и на площадке Заказчика.

Данная услуга НЕ включает в себя поставку и установку Новой Версии Программного Обеспечения. Обновления ПО представляют собой запланированные действия, число Обновлений ПО в год устанавливает Алкатель-Лусент в соответствии с собственными стандартами, для поддержания высокого качества работы сети Заказчика

Все обновления ПО, предлагаемые Заказчику должны быть протестированы. По требованию Заказчика должен быть предоставлено полное описание Обновления с указанием исправлений и новых возможностей, реализуемых данным Обновлением.

# **5. Уровень оказания услуг1, 2**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Activity** | 24/7 | | | |
| Access to Welcome Center/Доступность to Welcome Center |
| AR Classification/ Классификация сервисных запросов |  |  |  |  |
| Критический | Серьезный | Незначительный | Информационный |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| **Respond / Время реагирования** | | | | |
|  | **1Ч** | **4РЧ** | **СРД** | **СРД** |
| **Restore / Время восстановления** | | | | |
|  | **24Ч – в рабочие дни 48Ч –Выходные и праздничные дни** | **3РД** | **НЕТ** | **НЕТ** |
| **Resolve / Время решения проблемы** | | | | |
|  | **45КД** | **90КД** | **180КД** | **90РД** |
| **Выезд к заказчику** | | | | |
|  | **В случае невозможности решения Проблемы иными способами** | **НЕТ** | **НЕТ** | **НЕТ** |

Легенда:

РЧ– Доступность в рабочее время Сервис Центра

РЧ - Доступность в рабочие дни Сервис Центра

РД - Доступность в рабочие дни Сервис Центра

СРД - Доступность на следующий рабочий день Сервис Центра

Ч – Часы

Д – Дни

КД - Календарный День

1. Предполагается, что возможно установление удаленного доступа
2. Если возможен удаленный доступ, отсчет времени начинается с момента обращения Заказчика (подачи запроса). Если установление удаленного доступа невозможно и необходимо производить решение проблемы на объекте, отсчет времени начинается с момента прибытия специалиста Алкатель-Лусент на объект Заказчика. Необходимость выезда на объект согласовывается с Заказчиком. Показатель времени увеличивается на время, необходимое для прибытия на объект и для пересылки запасных частей (если применимо). Если в ходе решения проблемы производится ремонт оборудования на объекте, отсчет времени на этот срок приостанавливается и возобновляется после того, как оборудование будет отремонтировано. Отсчет времени также приостанавливается на срок, требующийся Заказчику для выполнения необходимых для решения проблемы процедур, во время проведения которых Алкатель-Лусент не может выполнять свои обязательства.

|  |  |
| --- | --- |
| **For and on behalf of Alcatel-Lucent / От Алкатель-Лусент** | **For and on behalf of Customer / От Заказчика** |
|  |  |
| Name / Имя Tikhonov A.V. / Тихонов А.В. | Name / Имя Долгоаршинных М.Г. / Dolgoarshinnykh M.G. |
| Title /Должность General Director / Генеральный директор | Title / Должность General Director / Генеральный директор |
| Signature / Подпись   |  | | --- | | Name / Имя Rubashkin S./Рубашкин С.Ю. | |  | | Title /Должность Head of Project Financial Controlling/ Руководитель отдела финансового контроля проектов  Signature / Подпись | | Signature / Подпись |