**Договор технической поддержки №РТУ/БИС/ПорталВАТС/2017-ТП**

г. Уфа «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 2017 года

Общество с ограниченной ответственностью «САТЕЛ ПрО» (ООО «САТЕЛ ПрО»), именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Генерального директора Романова Романа Юрьевича, 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, вместе именуемые «Стороны», а по отдельности – «Сторона», заключили настоящий договор (далее – «Договор») о нижеследующем.

# 1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. Следующие выражения имеют значения, приведенные в этой статье, если из контекста со всей очевидностью не будет следовать иное:

1.1.1. **«Договор»** – данный документ, приложения к нему, и другие документы (иные приложения, дополнения, изменения и т.п.), содержащие ссылку на Договор и являющиеся его неотъемлемой частью, выполненные в письменной форме и подписанные Уполномоченными Представителями Сторон.

1.1.2. **«Уполномоченный Представитель»** – представитель Стороны, имеющий полномочия на осуществление от ее имени действий на основании закона, учредительных документов, доверенности, либо иного документа, из которого явно следует данное полномочие представителя действовать от имени Стороны по Договору.

1.1.3. Под **«Технической Поддержкой»** и **«Услугами»** понимаются услуги, приведенные в Приложении 1 к Договору.

1.1.4 **«Продукт»** означает программу для ЭВМ Заказчика: «Программный комплекс РТУ (версия ПО 1.)», описание которой приведено в Приложении 2 к Договору.

1.1.5. **«Уведомления»** – любые сообщения, которые одна Сторона передает другой Стороне в связи с Договором.

# 2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

* 1. В течение срока действия Договора Исполнитель обязуется предоставлять **Стандартный** **уровень** услуги по техническому обслуживанию Продукта Заказчику (далее — «Услуги»). Описание Продукта приведено в Приложении №2 к Договору. Исполнитель гарантирует, что при оказании Услуг не нарушает прав интеллектуальной собственности на Продукт, поскольку является его правообладателем.
  2. Техническое обслуживание Продукта включает в себя перечень Услуг, указанных в Приложении №1 и Приложении №2 к Договору, включая выполнение работ по адаптации и доработке программного обеспечения.
  3. Порядок проведения технического обслуживания указан в Приложении №1 Договора.
  4. Все работы по техническому обслуживанию выполняются на основании Заявок Заказчика. Список лиц, которые уполномочены формировать заявки, согласуются Сторонами в течение 2 (двух) дней с даты подписания Договора.
  5. Заказчик оплачивает оказываемые Исполнителем Услуги в суммах и в сроки, установленные Договором.
  6. Срок начала оказания Услуг: 01 августа 2017 г.

Срок окончания оказания Услуг: 31 июля 2018 г.

2.7 Срок выполнения работ по адаптации и доработке программного обеспечения – Веб-портала ВАТС согласно Приложению № 2: 30 сентября 2017 г.

# ЦЕНА ДОГОВОРА И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

3.1. Стоимость предоставляемых Исполнителем Услуг по Договору (цена Договора), составляет 2 467 000 (два миллиона четыреста шестьдесят семь тысяч) рублей 00 копеек, включая НДС 18% – 376 322 (триста семьдесят шесть тысяч триста двадцать два) рубля 03 копейки за весь срок оказания Услуг, указанный в пункте 2.6 Договора.

3.2. Стоимость предоставляемых Исполнителем Услуг может пересматриваться по соглашению Сторон при продлении Договора или изменении объема предоставляемых Услуг.

3.3. Периодичность составления акта сдачи-приемки оказанных Услуг – по окончании каждого расчетного периода, а именно:

1 период: с 01.08.2017 по 30.09.2017 на сумму 1 050 333 (один миллион пятьдесят тысяч триста тридцать три) рубля 33 копейки, в т.ч. НДС (18%) 160 220 (сто шестьдесят тысяч двести двадцать) рублей 34 копейки, включает работы по адаптации и доработке программного обеспечения – Веб-портал ВАТС;

2 период: с 01.10.2017 по 31.12.2017 на сумму 425 000 (четыреста двадцать пять тысяч) рублей 00 копеек, в т.ч. НДС (18%) 64 830 (шестьдесят четыре тысячи восемьсот тридцать) рублей 51 копейка;

3 период: с 01.01.2018 по 31.03.2018 на сумму 425 000 (четыреста двадцать пять тысяч) рублей 00 копеек, в т.ч. НДС (18%) 64 830 (шестьдесят четыре тысячи восемьсот тридцать) рублей 51 копейка;

4 период: с 01.04.2018 по 31.07.2018 на сумму 566 666 (пятьсот шестьдесят шесть тысяч шестьсот шестьдесят шесть) рублей 67 копеек, в т.ч. НДС (18%) 86 440 (восемьдесят шесть тысяч четыреста сорок) рублей 68 копеек.

3.4 Формой оплаты является безналичный расчет в рублях. Оплата осуществляется простым банковским переводом со счета Заказчика на расчетный счет Исполнителя. Датой оплаты (датой исполнения обязательства Заказчика по оплате) является дата зачисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

3.5. Оплата производится в следующем порядке:

1 этап – Оплата за период оказания услуг с 01.08.2017 по 30.09.2017 в размере 1 050 333 (один миллион пятьдесят тысяч триста тридцать три) рубля 33 копейки, в т.ч. НДС (18%) 160 220 (сто шестьдесят тысяч двести двадцать) рублей 34 копейки, производится Заказчиком в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента получения оригинала счета, выставленного Исполнителем. Исполнитель выставляет счет не позднее 5 (пяти) рабочих дней после подписания Сторонами Акта сдачи-приемки.

2 этап – Оплата за период оказания услуг с 01.10.2017 по 31.12.2017 в размере 425 000 (четыреста двадцать пять тысяч) рублей 00 копеек, в т.ч. НДС (18%) 64 830 (шестьдесят четыре тысячи восемьсот тридцать) рублей 51 копейка, производится Заказчиком в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента получения оригинала счета, выставленного Исполнителем. Исполнитель выставляет счет не позднее 5 (пяти) рабочих дней после подписания Сторонами Акта сдачи-приемки.

3 этап – Оплата за период оказания услуг с 01.01.2018 по 31.03.2018 в размере 425 000 (четыреста двадцать пять тысяч) рублей 00 копеек, в т.ч. НДС (18%) 64 830 (шестьдесят четыре тысячи восемьсот тридцать) рублей 51 копейка, производится Заказчиком в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента получения оригинала счета, выставленного Исполнителем. Исполнитель выставляет счет не позднее 5 (пяти) рабочих дней после подписания Сторонами Акта сдачи-приемки.

4 этап – Оплата за период оказания услуг с 01.04.2018 по 31.07.2018 в размере 566 666 (пятьсот шестьдесят шесть тысяч шестьсот шестьдесят шесть) рублей 67 копеек, в т.ч. НДС (18%) 86 440 (восемьдесят шесть тысяч четыреста сорок) рублей 68 копеек, производится Заказчиком в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента получения оригинала счета, выставленного Исполнителем. Исполнитель выставляет счет не позднее 5 (пяти) рабочих дней после подписания Сторонами Акта сдачи-приемки.

3.6. В случае просрочки платежа со стороны Заказчика Исполнитель имеет право приостановить встречное оказание Услуг на срок неисполнения Заказчиком обязательств по платежам. Исполнитель продолжит оказание Услуг после исполнения Заказчиком условий пункта 3.5 Договора.

3.7. Исполнитель не несет ответственности за убытки Заказчика, вызванные приостановлением оказания Услуг в порядке, предусмотренном настоящим пунктом Договора.

3.8. Дополнительные работы, заказываются на основании Заявки от Заказчика и оплачиваются после выставления Исполнителем отдельного счета в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня его получения.

# 4. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА СТОРОН

4.1. Исполнитель обязуется:

4.1.1. Исполнитель обязуется по заявкам Заказчика в установленные в Договоре сроки предоставлять Услуги силами высококвалифицированных и прошедших специальную подготовку инженеров. При этом Услуги, оказываемые Исполнителем в рамках Договора, не противоречат и не нарушают, и не будут противоречить или нарушать действующее законодательство Российской Федерации или какие-либо права третьих лиц.

4.1.2. По завершении каждого расчетного периода направить Заказчику пакет документов: акт сдачи-приемки оказанных услуг (2 экз.), счет-фактуру (1 экз.).

4.1.3. Исполнитель имеет право привлекать субподрядные организации для обеспечения исполнения своих обязательств в рамках Договора.

4.2. Заказчик обязуется:

4.2.1. Заказчик несет ответственность за обеспечение надлежащей эксплуатации Продукта и обязуется решать проблемы, которые могут быть устранены без помощи Исполнителя.

4.2.2. Заказчик несет ответственность за эксплуатацию Продукта силами специалистов, обладающих соответствующей квалификацией для эксплуатации данного Продукта.

4.2.3. Своевременно производить оплату, в соответствии с условиями статьи 3 Договора.

4.2.4. Подписать экземпляры акта сдачи-приемки оказанных услуг в течение 5 (пяти) дней со дня получения их от Исполнителя либо направить Исполнителю письменный мотивированный отказ от их подписания, в связи с обнаружением недостатков оказанных Услуг, то есть несоответствия оказанных Услуг условиям Приложения №1 к Договору.

В случае направления мотивированного отказа, Стороны оформляют Протокол разногласий, в котором должны быть указаны обнаруженные недостатки, перечень необходимых мер по их устранению, а также сроки их устранения. В этом случае акт сдачи-приемки оказанных услуг подписывается Сторонами по факту устранения замечаний Заказчика.

4.2.5. Если в течение срока, предусмотренного пунктом 4.2.4 Договора, Заказчик не направит Исполнителю письменный мотивированный отказ от подписания акта сдачи-приемки оказанных услуг, и не предоставит подписанный акт, то Услуги, оказанные в соответствующем расчетном периоде, будут считаться принятыми Заказчиком без замечаний, акт будет считаться подписанным Заказчиком.

4.2.6. Изменить пароль и логин Продукта, установленные по умолчанию.

4.2.7. Предоставить специалистам Исполнителя удаленный доступ к Продукту для оказания Услуг по Договору на условиях, приведенных в Приложении №1 к Договору.

# 5. ОГРАНИЧЕНИЯ

5.1. Исполнитель не оказывает Услуг в отношении:

А) неисправного или поврежденного программного обеспечения, если будет установлено, что такие повреждения произошли в результате неправильного использования или попыток модификации Заказчиком или третьей стороной, установленного программного обеспечения;

B) Программного обеспечения, установленного подрядчиком, не одобренным производителем и/или установленных без письменного разрешения Исполнителя;

C) любых изменений и модификаций программного обеспечения, не включенных в Договор подписанием соответствующих дополнений.

# 6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

6.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору виновная Сторона несет ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

6.2. Если оплата по Договору не будет произведена в сроки, установленные в п. 3.5 Договора, то Заказчик по требованию Исполнителя должен будет уплатить Исполнителю неустойку в размере 1/365 ставки рефинансирования Центрального банка Российской Федерации от суммы, просроченной к оплате, за каждый день просрочки оплаты, но не более 10% от указанной суммы.

6.3. При нарушении сроков исполнения обязательств Исполнитель по требованию Заказчика должен будет уплатить Заказчику неустойку в размере 1/365 ставки рефинансирования Центрального банка Российской Федерации от суммы, отчетного периода (п.3.5 Договора), за каждый день просрочки оплаты, но не более 10% от указанной суммы.

6.4. Стороны, нарушившие свои обязательства, выплачивают неустойку в случае предъявления претензии в письменном виде. В случае, если Стороны не предъявили претензии в письменном виде, то неустойка равна нулю.

6.5. Во всем остальном, что не предусмотрено Договором, Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

# 7. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

7.1. Запрещается раскрытие любой информации по Договору, если только эта информация во время ее раскрытия не была специально отмечена как разрешенная к разглашению или является общедоступной по своей природе. Получающая Сторона вправе свободно пользоваться, раскрывать другим лицам такую не конфиденциальную информацию, при условии, однако, что ничто из содержащегося в настоящей статье не будет рассматриваться как предоставление какой-либо лицензии на какой-либо объект интеллектуальной собственности.

7.2. За исключением оговоренного ниже в настоящей статье, Сторона, принимающая конфиденциальную информацию, соглашается трактовать ее как строго конфиденциальную и не должна разглашать, ни прямо, ни косвенно полученную таким образом конфиденциальную информацию никакому другому лицу, фирме, корпорации, ассоциации или предприятию с какой бы то ни было целью, а также не должна использовать такую информацию или копировать ее за исключением целей в соответствии с Договором. Такая конфиденциальная информация может быть раскрыта только тем из работников, консультантов или субподрядчиков принимающей Стороны, у которых имеется обоснованная необходимость доступа к такой информации для тех целей, с которыми она раскрывается, и которые связаны с принимающей Стороной обязательствами о неразглашении тайны.

7.3. Настоящее ограничение не налагает на Стороны никаких обязательств в отношении любой части такой информации, которая:

a) была известна принимающей Стороне до того, как она получила эту информацию от другой Стороны;

b) уже известна или становится широко известной (но не по вине принимающей Стороны);

c) предоставлена принимающей Стороне третьей стороной, которую принимающая Сторона добросовестно считает имеющей право раскрывать такую информацию без каких бы то ни было ограничений;

d) раскрывается раскрывающей Стороной третьей стороне на общих основаниях, без каких бы то ни было ограничений на ее раскрытие;

e) независимо разработана принимающей Стороной без использования какой бы то ни было конфиденциальной информации, предоставленной раскрывающей Стороной.

7.4. Обязательства в отношении конфиденциальности, изложенные в настоящей статье, должны сохранять силу в течение 5 (пяти) лет после расторжения или истечения срока действия Договора.

# 8. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

8.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств в рамках Договора Сторона несет ответственность в согласованном в Договоре размере. Ни в каких случаях ни одна Сторона не будет нести ответственность перед другой Стороной за упущенную выгоду, косвенные и иные убытки.

8.2. Ни при каких обстоятельствах Исполнитель не будет нести ответственности перед Заказчиком за потерю продукции, бизнеса, данных или упущенную выгоду, а также за любые другие косвенные или случайные убытки, независимо от того, мог ли Исполнитель разумно предвидеть возможность таких убытков, или нет.

# 9. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

9.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащие исполнение обязательств, если докажут, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, если эти обстоятельства непосредственно стали причиной невыполнения обязательства.

9.2. Обстоятельствами непреодолимой силы следует считать непредвиденные и неотвратимые случаи и события, которые находятся вне пределов контроля любой Стороны по Договору, включая (перечень не является исчерпывающим) пожары, наводнения, землетрясения, тяжелые погодные условия, войны, терроризм, массовые беспорядки или другие насильственные действия, блокады, эмбарго, забастовки, эпидемии, существенное изменение применимого законодательства или иные сходные случаи и события.

9.3. Сторона, ссылающаяся на действия обстоятельств непреодолимой силы, обязана незамедлительно известить другую Сторону об их наступлении и предоставить ей всю относящуюся к этим обстоятельствам информацию. Затронутая Сторона должна также незамедлительно известить другую Сторону о прекращении таких обстоятельств и предоставить ей всю информацию об этих обстоятельствах и их последствиях. Факты наступления обстоятельств непреодолимой силы и их продолжительности должны быть подтверждены соответствующей Торгово-Промышленной Палатой.

9.4. Исполнение обязательств по Договору продлевается соразмерно сроку действия обстоятельств непреодолимой силы совокупно со сроком, необходимым для возмещения причиненного вреда.

9.5. Если обстоятельства непреодолимой силы и их последствия длятся более 3 (трех) месяцев, любая из Сторон получает право расторгнуть Договор.

9.6. При расторжении Договора любой Стороной в соответствии с настоящей статьей Заказчику надлежит выплатить Исполнителю стоимость оказанных Услуг пропорционально неоплаченному сроку Договора до даты наступления подтвержденных обстоятельств непреодолимой силы.

9.7. Расторжение Договора в этом случае не влечет обязательств Сторон по возмещению убытков, связанных с расторжением Договора.

# 10. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

10.1. Все споры, разногласия или требования, возникающие из Договора или в связи с ним, в том числе касающиеся его исполнения, нарушения, прекращения или недействительности решаются Сторонами путем переговоров, а в случае не достижения согласия – в Арбитражном суде.

# 11. ДЕЙСТВИЕ ДОГОВОРА ВО ВРЕМЕНИ

11.1. Договор вступает в силу с даты его подписания обеими Сторонами и действует до полного исполнения обязательств обеими Сторонами.

# 12. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

12.1. Изменения условий Договора, дополнение, расторжение и прекращение его действия осуществляется по соглашению Сторон, оформленному в письменной форме и подписанному обеими Сторонами.

12.2. Место расположения Продукта (место расположения оборудования, на котором установлен Продукт): 450000, Республика Башкортостан, г. Уфа, Ул. Ленина, д. 30.

12.3. Ни одна из Сторон не имеет права передавать третьим лицам права и обязанности по Договору без письменного согласия другой Стороны.

12.4. После подписания Договора все предшествующие переговоры и переписка по нему теряют правовую силу.

12.5. Все приложения к Договору являются его неотъемлемой частью.

12.6. Договор составлен в двух экземплярах – по одному экземпляру для каждой Стороны.

12.7. Уполномоченными представителями Заказчика, обладающими правами на обращение к Исполнителю по поводу исполнения Договора, являются лицо, подписывающее Договор, а также:

12.7.1. Тимилова Ирина Александровна, начальник Управления информационных технологий, i.timilova@rums.bashtel.ru, 8 3472215473;

12.7.2. Баекенов Ильгиз Дамирович, руководитель Регионального центра управления сетями связи, Baekenov@bashtel.ru, 8 3472215497;

12.7.3. Габбасов Дмитрий Азатович, ведущий инженер Группы управления мультимедийными сервисами Службы мониторинга и управления сетями Регионального центра управления сетями связи, Gabbasov@bashtel.ru, 8 3472215484.

В случае изменения контактных данных уполномоченного представителя Заказчика или смены уполномоченного представителя Заказчика, Заказчик должен сообщить Исполнителю новые контактные данные уполномоченного представителя Заказчика в письменной форме в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента их изменения.

# 13. ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1. Описание предоставляемых Услуг.

Приложение 2. Описание Продукта.

# 14. АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

|  |  |
| --- | --- |
| **ИСПОЛНИТЕЛЬ:** | **ЗАКАЗЧИК** |
| **ООО «САТЕЛ ПрО»**  Юридический адрес:  г. Москва, 115184, Озерковская  набережная, дом 22/24, строение 2, офис 33  Фактический адрес:  г. Москва, 115184, Озерковская  набережная, дом 22/24, строение 2, офис 33  Телефон/Факс: +7 (495) 785-88-77/ +7 (495) 785-88-78  ИНН/КПП: 7701101088/770501001  ОГРН: 1157746345096  Р/с: 40702810900014929705  К/с: 30101810300000000545  БАНК: АО «ЮниКредитБанк» г. Москва  БИК: 044525545 | **ПАО «Башинформсвязь»**  Юридический адрес:  450000, Республика Башкортостан,  г.Уфа, ул.Ленина,30  Почтовый адрес:  450000, Республика Башкортостан,  г.Уфа, ул.Ленина,30  ИНН 0274018377/КПП 997750001  ОГРН 1020202561686  Р/с: 40702810900000005674  В ОАО АБ «Россия» г. Санкт-Петербург,  К/с: 30101810800000000861  в Северо-Западном ГУ Банка России  БИК 044030861 |
| **От Исполнителя:** | **От Заказчика:** |
| Генеральный директор ООО «САТЕЛ ПрО»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Р.Ю. Романов  М.П. | Генеральный директор ПАО «Башинформсвязь»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/М.Г. Долгоаршинных  М.П. |

**Приложение № 1 к Договору №РТУ/БИС/ПорталВАТС/2017-ТП**

**от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2017 г.**

**Описание услуг технической поддержки**

1. **Определения**

**"Проблема"** - означает несоответствие сетевого элемента (СЭ) Техническим характеристикам.

**"Запрос"** - заявка в письменном виде, отправленная по электронной почте, либо факсу, либо телефонный звонок Заказчика на Горячую линию Исполнителя для получения технической поддержки.

**“Система” –** комплекс модулей продукта.

**“CDR” –** подробные записи о вызовах.

**“Сервис”** - функционирование Продукта в соответствии с техническими характеристиками.

**"Аппаратное Обеспечение" (АО)** - означает физическое Оборудование Заказчика, включая серверы, шлюзы, коммутаторы и прочее оборудование сторонних производителей.

" Лицензионное программное обеспечение " (ПО) - означает все Программное Обеспечение, входящее в состав Продукта.

"Технические характеристики сетевого элемента (СЭ) " - технические характеристики Оборудования, а именно характеристики, свойства, параметры и принципы функционирования, указанные Исполнителем в документации на Продукцию.

"Сетевой элемент" (СЭ) означает любой узел связи, на сети Заказчика, обслуживаемый в рамках данного Контракта.

"Время реагирования" ("Время реакции") - означает время между получением Исполнителем Запроса от Заказчика и первым ответом по телефону или электронной почте одним из специалистов Исполнителя.

"Время ответа" ("Время предоставления временного решения", "Время восстановелния", "Время промежуточного решения") - означает срок между получением Запроса Заказчика и предоставления Исполнителем предварительного решения, обеспечивающего функционирование Оборудования без признаков ситуации, вызвавшей Запрос соответствующего уровня критичности, но не гарантирующее выявления причин ее возникновения.

"Время решения" ("Время предоставления окончательного решения") - означает срок между получением Запроса Заказчика и окончательным решением Проблемы, устраняющим причины возникновения Проблемы, согласованным и принятым Заказчиком.

"Приостановлено" (Статус Запроса Приостановлено) - означает период времени, который не учитывается при определении общего Времени восстановления и Времени решения Запроса. Причинами установки Статуса Запроса Приостановлено являются, но не ограничиваются:

- сбор диагностической информации Заказчиком (логи, файлы конфигурации, трейсы, схемы организации связи и так далее);

- выполнение Заказчиком рекомендаций Исполнителя;

- проверка Заказчиком предоставленного Исполнителем решения Запроса;

- просьба Заказчика и другие причины, независящие от Исполнителя.

Статус Приостановлено устанавливается Исполнителем с момента отправки Заказчику по почте или телефону соответствующего уведомления.

1. **Услуги, предоставляемые Исполнителем в рамках настоящего Договора**

|  |  |
| --- | --- |
| **Услуги по технической поддержке** | **Стандартный уровень** |
| **Helpdesk:** доступ к базе знаний Исполнителя с указаниями по применению, статьями, советами и рекомендациями. | √ |
| **Helpdesk:** доступ к Документации Исполнителя, включая руководства пользователя, руководства администратора, краткие руководства пользователя, справочники по API-интерфейсам и ошибкам. | √ |
| **Helpdesk:** размещение новостей Исполнителя на портале Helpdesk, включая публикацию новой документации и сведения о доступных выпусках. | √ |
| **Helpdesk:** возможность отправлять и отслеживать Сервисные запросы с помощью единой системы отслеживания заявок. | √ |
| **Безопасность:** Исполнитель использует свой собственный сервер доступа для контроля и ограничения доступа к системам Заказчиков с полной регистрацией всех операций, выполняемых Исполнителем на оборудовании Заказчика. | √ |
| **Установка:** запросы на предоставление рекомендаций и (или) помощи по установке, настройке и эксплуатации Продукта.Поддержка предоставляется только в отношении Продукта и не распространяется на сетевую инфраструктуру Заказчика, шлюзы, коммутаторы и системы мониторинга сторонних производителей. Исполнитель предоставляет консультационные услуги Заказчику по его сетевой инфраструктуре. | Тольконачальнаяустановка |
| **Обновления:** обновление программной версии Продукта с одной версии до новой Вспомогательной версии (т. е. обновление для исправления ошибок) или до Основной версии (т. е. обновление для включения новых функциональных возможностей), как предусмотрено Лицензионным соглашением между Исполнителем и Заказчиком. | Обновление для включения новых функциональных возможностей – 1 раз в год |
| **Экстренные обновления:** если для устранения критичной или имеющей высокий приоритет проблемы не было найдено временное решение, то может быть предложено оперативное обновление для быстрого применения вне основного цикла разработки и выпуска версий Продукта. | √ |
| **Удаленный анализ системы:** удаленный доступ, предоставляемый персоналу службы поддержки и разработки Исполнителя, необходимый для устранения неполадок и анализа с целью диагностики и выявления основной проблемы или проблем, послуживших причиной обращения в службу поддержки.Поддержка предоставляется только в отношении Продукта и не распространяется на операционную систему, сетевую инфраструктуру Заказчика, шлюзы, коммутаторы и системы мониторинга сторонних производителей. | √ |
| **Временные решения:** при наличии возможности, Исполнитель предоставляет временные или постоянные обходные решения проблем, затрагивающих Программное обеспечение, для поддержки работоспособности Программного обеспечения и сведения к минимуму времени простоев. | √ |
| **Запросы на доработку:** запросы о включении функций в будущие версии Программного обеспечения могут быть сделаны через Helpdesk и будут считаться частью процесса управления Продуктами | √ |

1. **Классификация Запросов по степени критичности**

3.1 Критичный приоритет – Лицензионное Программное обеспечение готово к работе и внедрено как коммерческий сервис (находится в эксплуатации), но качество сервиса ухудшается или сервис не функционирует, как в одном или нескольких следующих случаях:

* Сервис не запускается или полностью недоступен;
* Сервис функционирует, но утрачена возможность взаимодействия со сторонней биллинговой системой.

3.2. Высокий приоритет

3.2.1. Лицензионное Программное обеспечение готово к работе, но качество сервиса ухудшается или сервис не функционирует, как в одном или нескольких указанных ниже случаев, в ограниченном интервале времени или объеме по сравнению с критичным приоритетом:

* Происходит периодическая произвольная перезагрузка системы реже одного раза в сутки;
* Сервис не доступен для значительной части пользователей;
* При определенных условиях не работает какая-либо основная функция, заявленная в описании Программного обеспечения.

Или

3.2.2. Лицензионное Программное обеспечение не полностью работоспособно (Критичный приоритет), но найдено временное решение проблемы, восстанавливающее возможности полного использования Программного обеспечения.

3.3. Средний приоритет

3.3.1 Лицензионное Программное обеспечение не находится в коммерческой эксплуатации (решение находится в режиме бета-тестирования).

Или

3.3.2. Была обнаружена проблема, вызывающая неправильную работу второстепенной функциональности Программного обеспечения с минимальным негативным влиянием на сервис.

* Программное обеспечение работоспособно, но в работе какой-либо второстепенной функциональности возникают периодические или редкие сбои не чаще одного раза в 8 часов.

Или

3.3.3. Приоритет является высоким (см. Высокий), но найдено временное решение проблемы, восстанавливающее возможности полного использования Программного обеспечения.

Или

3.3.4. Обновление Программного обеспечения или увеличение производительности.

4. Низкий приоритет

Проблемы с низким приоритетом, которым нельзя присвоить ни один из указанных выше уровней, будет установлен совместно с сотрудниками Заказчика указанными в п.п. 12.7.1 и п.п. 12.7.2 настоящего Договора путем электронного сообщения на указанные e-mail. Такие проблемы будут решаться в зависимости от приоритета и доступного времени.

* Обнаружена команда с некорректным выводом;
* Функция формирования отчетов не работает должным образом;
* Ошибки в работе дополнительных сервисов;

Недоработки в веб-интерфейсе, не влияющие на функциональность Продукта.

1. **Порядок оказания Услуг Технической поддержки**

**4.1. Горячая линия.**

В случае возникновения ситуации в процессе эксплуатации Продукта, с которой сам Заказчик справиться не может, Заказчик имеет право запросить Исполнителя по телефону Горячей Линии об оказании технической поддержки.

Горячая линия:

Tелефон: +7 (495) 795-88-75 или +7 (831) 2-822-802

Электронная почта: helpdesk@satel.org

Факс: +7(495) 785-88-78

Портал:https://helpdesk.satel.org

В случае изменения контактов Горячей Линии, которые находятся в ведении Исполнителя, Исполнитель обязуется предоставлять новую контактную информацию Заказчику в сроки до трех дней в письменной форме (т.е. факсом или по электронной почте).

Если для решения Проблемы необходим выезд на площадку Заказчика, то Проблема переводится в статус Приостановлено до момента согласования условий и сроков приезда специалиста Исполнителя на площадку Заказчика. Стоимость выезда специалистов Исполнителя на площадку Заказчика не входит в стоимость настоящего Договора и должна быть согласована в рамках дополнительного соглашения.

* 1. **Порядок обработки Запросов**

Заказчик отправляет все Запросы на Горячую Линию. Запросы могут отправляться на Горячую линию по телефону, факсу, электронной почте либо открывать заявки самостоятельно на портале технической поддержке Исполнителя https://helpdesk.satel.org. При отправке Запроса Критического и Высокого приоритетов, Заказчик в любом случае обязан продублировать Запрос по телефону.

Исполнитель регистрирует каждый Запрос -на портале технической поддержке, присваивает ему уникальный номер и немедленно сообщает этот номер Заказчику путем отправки электронного сообщения на e-mail сотрудников Заказчика, указанных в п.п. 12.7.1 и п.п. 12.7.2 настоящего Договора.

Уровень критичности определяется Исполнителем, но может быть изменен по взаимному согласию Сторон.

Заказчик может обращаться на Горячую Линию и узнавать о статусе решения Проблемы по уникальному номеру Запроса или осуществлять контроль за решением проблемы через портал технической поддержки Исполнителя в заведенном заказе с ранее присвоенным индивидуальным номером.

Если решение по Запросу не может быть предоставлено немедленно, то Исполнитель назначает ответственного инженера со стороны Исполнителя, который связывается с ответственным инженером Заказчика в течение Времени Реагирования в соответствии со степенью критичности Запроса, как указано в п.5 настоящего Приложения.

В процессе устранения Проблемы Исполнитель имеет право запросить у Заказчика диагностическую информацию, необходимую ему для решения Проблемы, как то логи, файлы конфигурации, трейсы, схемы организации связи и т.п. Заказчик имеет право запросить инструкции по получению данной диагностической информации. В случае если заказчик не может собрать информацию самостоятельно – Исполнитель должен взять эту функцию на себя.

На время сбора диагностической информации Заказчиком Запрос устанавливается в Статус Приостановлено.

Если Заказчику требуется в ходе указанных мероприятий поменять неисправное оборудование, данному Запросу устанавливается Статус Приостановлено до момента замены неисправного оборудования.

По завершению работ по устранению Проблемы Исполнитель обязан проинформировать Заказчика о причинах возникновения Проблемы и ходе ее устранения путем телефонного звонка Заказчику либо путем отправки электронного сообщения в Запрос на портале технической поддержки.

Запрос может быть закрыт только после того, как Заказчик убедится в устранении Проблемы и даст согласие на закрытие Запроса. Если не предоставлено системное решение, то открывается отдельный кейс на поиск системного решения.

В случае если Заказчик не предоставляет запрашиваемую Исполнителем информацию в течение 7 дней и не сообщает о причинах задержки, Запрос может быть закрыт Исполнителем автоматически в одностороннем порядке.

Фактическое Время восстановления (Время промежуточного решения) Запроса определяется как промежуток времени между отправкой Запроса на Горячую Линию Заказчиком и фактическим временем восстановления (подтвержденным Заказчиком) за вычетом времени нахождения Запроса в статусе Приостановлено.

Фактическое Время окончательного решения Запроса определяется как промежуток времени между отправкой Запроса на Горячую Линию и отправкой подтверждения закрытия Запроса со стороны Заказчика за вычетом времени нахождения Запроса в статусе Приостановлено.

1. **Сроки предоставления услуг в течение общего срока оказания услуг по договору:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вид услуг** | **Соглашение об уровне услуг** | | | | |
| **Режим работы** | **Время реакции** | | **Время восстановления/ Время промежуточного решения** | **Время окончательного решения** |
| Горячая линия | 5\*8 – для среднего и низкого приоритета (по московскому времени, только в рабочее время с 9 до 18.00)  7\*24 – для критичного и высокого приоритета | | | | |
| Критичный приоритет | 7\*24 | 2 часа с момента получения телефонного уведомления | | 24 часа | 5 РД |
| Высокий приоритет | 5\*8 | 4 часа с момента получения телефонного уведомления | | 5 РД | 15 РД |
| Средний приоритет | 5\*8 | 8 часов с момента регистрации запроса на портале технической поддержки | | 15 РД | 45 РД |
| Низкий приоритет | 5\*8 | 8 часов с момента регистрации запроса на портале технической поддержки | | В зависимости от приоритета и доступного времени (максимальный срок рассмотрения 90 РД) | |
| **От Исполнителя:** | | | **От Заказчика:** | | | |
| Генеральный директор ООО «САТЕЛ ПрО»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Р.Ю. Романов  М.П. | | | Генеральный директор ПАО «Башинформсвязь»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/М.Г. Долгоаршинных  М.П. | | | |

**Приложение № 2 к Договору №РТУ/БИС/ПорталВАТС/2017-ТП**

**от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2017 г.**

**Описание Продукта  
Программа для ЭВМ Комплекс оборудования «РТУ» (Версия ПО 1.)   
в качестве оконечно-транзитного узла связи**

|  |  |
| --- | --- |
| **Расположение узла** | **Монтированная ёмкость, ОС/абоненты** |
| **г. Уфа** | **10000 ОС / 18 450 абонентов из которых 11 000 абонентов с расширенными возможностями ДВО и 7 450 абонентов с базовыми возможностями ДВО + 15 000 абонентов с функцией подключения РТУ-Клиент. Резервирование входит в плату за лицензию** |

**Технические и функциональные характеристики**

**Сопряжение сетей и оборудования**

Конвертация стандартов кодирования звука (G.729, G.729A, G.729B, G.729AB, G.723.1, G711A-Law, G.711μ-Law, GSM FR, Speex, iLBC, AMR NB, G.726, G.722, G.722.1, AMR-WB/G.722.2);

Конвертация протоколов сигнализации SIP и H.323, а также ITU ISUP-R и SIP-I/T для транзитных вызовов;

Передача факсов по протоколу T.38 (passthrough);

Передача видео по протоколам SIP и H.323 с использованием кодеков H.261, H.263 и H.264 (passthrough);

 Взаимодействие с сигнализационными шлюзами ОКС7 по M3UA;

 Управление медиа-шлюзами ОКС7 по MGCP;

 Подключение к сетям традиционной телефонии через шлюзы Audiocodes Mediant-2000, -3000, -5000, Протей ITG, Протон-ССС, Quintum Tenor-DX, Tenor-CMS, Zyxel MSAP2000;

 Поддержка большинства способов передачи DTMF, включая [RFC 2833](http://tools.ietf.org/html/rfc2833), SIP INFO, Inband DTMF в кодеке G.711 (только на прием), DTMF в H.245, Q.931;

 Поддержка методов SIP REFER ([RFC 3515](http://tools.ietf.org/html/rfc3515)), SUBSCRIBE/NOTIFY (поддержка BLF) (в МОА).

**Дополнительные виды обслуживания (ДВО)**

Осуществимость дополнительных видов обслуживания в МОА РТУ гарантируется производителем ПО, если их практическая реализация и предоставление абонентам выполняются в соответствии с проверенными во время тестирования сценариями.

**Базовый набор услуг ДВО**:

 **Удержание вызова (Call Hold)** – возможность удержания входящего вызова, например, для его перевода или совершения другого вызова;

 **Перевод вызова на другого абонента (Call Transfer)** – переключение поступившего вызова на другого абонента посредством набора DTMF или посредством сигнализационного SIP-сообщения REFER;

 **Трехсторонняя конференц-связь (3-way Conference Call)** – сеанс связи между тремя абонентами одновременно;

 **Многосторонняя конференция (Multiparty Conference Call)** – сеанс связи между четырьмя и более абонентами;

 **Уведомление об ожидающем входящем вызове (Call Waiting)** – уведомление абонента, занятого разговором по телефону, об очередном поступившем вызове, ждущем ответа;

 **Переадресация (Call Forward)** – перенаправление поступившего вызова на другой номер того же абонента:

– безусловная;

– по занятости;

– по неответу;

– по недоступности.

 **«Не беспокоить» (Do not Disturb)** – режим игнорирования всех входящих вызовов (при использовании только логики «ОС» без логики «ДВО» управление возможно только через веб-интерфейс и невозможно посредством телефона;)

 **«Чёрные и белые списки» (Black/White Lists)** – блокирование вызовов, поступающих с номеров, занесенных абонентом в «чёрные списки», и возможность приема всех вызовов абонентов, занесенных им в «белые списки»;

 **«АОН/АнтиАОН» (CLIR/CLIP)** – предоставление абонентской услуги автоматического определителя номера (идентификатора вызывающего) при входящем вызове и услуги блокировки передачи номера (идентификатора вызывающего) при исходящем от абонента вызове;

 **Индикация состояния линии» (BLF)** – подписка на события другого абонента для отображения его текущего статуса: линия свободна, входящий вызов, линия занята;

 **«Быстрый набор» (Speed Dial)** – вызов номера путем набора сопоставленной ему короткой комбинации из одной или двух цифр. Сопоставление индивидуально для каждого абонента Системы. При использовании логики «ОС» без платформы ДВО управление возможно только через веб-интерфейс;

 **«Вмешательство в разговор» (Call Intrusion)** – позволяет абоненту дозвониться до другого абонента, даже если последний занят;

 **«Запись телефонного разговора» (Conversation Recording)** – возможность записывать телефонные разговоры.

**Расширенный набор услуг ДВО:**

 **Отправка факсов через веб-интерфейс (Web to Fax)**\* – возможность посылать факсимильные сообщения через веб-кабинет в виде графических файлов. Поддержка режимов качества передачи: Standard, Fine, SuperFine;

 **«Виртуальный факс» (Fax to E-mail)**\* – прием факсимильных сообщений с преобразованием в формат TIFF и последующей отправкой полученного файла по электронной почте в виде приложения к электронному письму. Поддержка режимов качества: Standard, Fine, SuperFine;

 **Голосовая почта (Voice Mail)** – возможность получения, записи и хранения голосовых сообщений в персональном «ящике» голосовой почты, а также возможность доставки уведомления или записанного сообщения на указанный адрес электронной почты;

 **«Следуй за мной» (Follow Me)** – автоматическое перенаправление вызова на тот номер или несколько номеров, по которым абонент может принять вызов в данный момент;

 **Автосекретарь (системный и абонентский) (Auto Attendant)** – обработка входящих вызовов в автоматическом режиме;

 **«Cистема интерактивного речевого ответа» (системная и абонентская) (IVR)** – гибкая система управления входящими вызовами через персонально настраиваемые алгоритмы, заданные в графической форме;

 **Доступ с правами учетной записи (Identity-based Access)** – вызовы с любого телефона с правами, согласно своей или чьей-либо учетной записи;

 **Повтор набора номера (Last Number Redial)** – быстрый набор последнего набранного номера или номера последнего входящего вызова;

 **Автодозвон (Auto Redial)** – возможность многократного автоматического набора номера абонента, который в данный момент занят или недоступен;

 **Обратный вызов (Call Back)** – последовательное осуществление двух вызовов – сначала на специально выделенный номер телефона, затем на номер вызываемого абонента и их соединение, что позволяет снизить затраты на исходящие междугородные и международные вызовы;

 **Автодозвон с обратным вызовом (Auto Redial with Dial Back)** – возможность автоматического многократного набора номера абонента, который в данный момент занят или недоступен, с обратным вызовом абоненту при успешном дозвоне;

 **Перехват вызова (Pick up)** – возможность «переводить на себя» и отвечать на вызовы, поступающие на соседние телефоны и адресованные другим абонентам;

 **«Парковка вызовов» (Call Park)** – помещение вызова в «парк ожидания» (удержание на специальной линии) для совершения нового вызова. Возможность в любой момент вернуться к разговору с абонентом, вызов которого «припаркован»;

 **Запись аудиофайлов (Save Prompt)** – возможность записи собственных голосовых сообщений в формате WAV;

 **«Будильник» (Alarm)** – заранее настроенный сигнал-напоминание абоненту в виде выполняемого в установленное время вызова;

 **Запрос параметров будильника (Alarm Settings Query) – предоставление информации о настройках «будильника»;**

 **Запрос параметров переадресации (СF Settings Query)** – предоставление информации о текущих настройках переадресации;

 **Запрос текущего системного времени (Current Time Query)** – предоставление информации о текущем системном времени;

 **Запрос списка доступных ДВО (Service List Query)** – запрос информации о функциях и ДВО, доступных абоненту;

 **Запрос параметров быстрого набора (Speed Dial Settings Query)** – предоставление информации о настройках быстрого набора номера;

 **Прямой внутрисистемный доступ (DISA)** – обеспечение абоненту, который находится вне офиса, доступа к внутренней телефонной сети;

 **Групповой вызов (Group Call)** – вызов, поступающий одновременно всем абонентам определенной группы;

 **Виртуальная конференц-комната (Chat Room)** – сеанс связи с неограниченным числом участников, создаваемый приглашением участников через веб-интерфейс, либо дозвоном участника на предопределенный номер;

 **«Карточная платформа» (Calling Card Platform)** – предоставление услуг телефонной связи по картам предоплаты, позволяющим осуществление вызовов стороной, не являющейся абонентом Системы, с предварительной авторизацией по ПИН-коду или А-номеру на внешнем RADIUS-сервере;

 **Многотерминальность (Multiterminal)** – одновременное использование нескольких терминалов, подключенных к одной учетной записи абонента. Терминалы различаются по уникальному имени регистрации, но имеют общие настройки;

 **Очередь вызовов (Hunt group)** – возможность создавать центры обработки вызовов (ЦОВ) через выделение единого номера, на который поступают все входящие вызовы, и несколько номеров операторов-абонентов (агентов) РТУ МОА, принимающих вызовы, поступившие на номер ЦОВ;

 **Звонок с рекламой (Ad-sponsored Call)** – позволяет оператору связи включать звучание рекламных материалов в сеансы связи абонентов;

 **Телеголосование (Televoting)** – проведение опросов или голосования при помощи подсчета количества входящих вызовов, поступивших на определенные телефонные номера. Результаты опроса оформляются в виде гистограммы, которая доступна для просмотра, как во время голосования, так и по его окончании.

 Управление настройками некоторых ДВО через голосовое меню c телефонного аппарата:

– запрос/установка параметров переадресации (Query/Set Forward);

– запрос/установка параметров быстрого набора (Query/Set Speed Dial);

– запрос/установка параметров будильников (Query/Set Alarm);

\* – передача и прием факсимильных сообщений через ДВО «Отправка факсов через веб-интерфейс» и «Виртуальный факс» поддерживается только по протоколу T.38

**Прочие особенности модуля обслуживания абонентов**

 поддержка подключения модуля обслуживания абонентов к SIP-сетям, требующим регистрации;

 поддержка доменов (Domain Partitioning), включая ограничение на количество вызов как внутри домена, так и за его пределы;

 поддержка алиасов (псевдонимов) – любой абонент может иметь неограниченное количество дополнительных коротких телефонных номеров (алиасов);

 возможность организации виртуального номера;

 управление всеми настройками из личного веб-кабинета, доступного абонентам через веб-интерфейс с независимой от интерфейса администратора точкой входа;

 централизованная система управления настройками телефонных аппаратов (auto-provisioning), поддерживающих автоматическую загрузку конфигурации через TFTP и HTTP протоколы.

# Технические и функциональные характеристики Веб-портала ВАТС

Веб-портал ВАТС предоставляет следующие возможности:

 разделение доступа к ресурсам Системы на основании назначенных [ролей](#topic_terms_and_acronymsRole) (["Сотрудник"](#topic_terms_and_acronymsemployee), ["Администратор отдела"](#topic_terms_and_acronymshead_of_department), ["Администратор ВАТС"](#topic_terms_and_acronymsPBX_admin)),

 управление учетными записями:

o действия с учетной записью ["Администратор ВАТС"](#topic_terms_and_acronymsPBX_admin) выполняются только по инициативе системы биллинга, а действия с локальными учетными записями (["Сотрудник"](#topic_terms_and_acronymsemployee), ["Администратор отдела"](#topic_terms_and_acronymshead_of_department)) может выполнять только [Администратор ВАТС](#topic_terms_and_acronymsPBX_admin)).

o смена паролей учетных записей ["Администратор ВАТС"](#topic_terms_and_acronymsPBX_admin) может выполняться как со стороны портала (оповещая биллинг), так и со стороны биллинга (оповещая портал). Смена паролей [администраторов отдела](#topic_terms_and_acronymshead_of_department) выполняется [Администратором ВАТС](#topic_terms_and_acronymsPBX_admin). Смена пароля пользователей происходит через учетную запись [администратора отдела](#topic_terms_and_acronymshead_of_department) или [администратора ВАТС](#topic_terms_and_acronymsPBX_admin).

 учет и начисление платы:

o выполняется в системе биллинга оператора, для связи с которой веб-портал использует специально разработанный [протокол взаимодействия "Портал-Биллинг"](#topic_terms_and_acronymsAPI_Portal_Billing).

o платные операции и услуги (за которые система биллинга снимает плату со счетов клиентов компании) могут выполняться только администратором ВАТС.

 статистика по входящим, исходящим и пропущенным вызовам (детализация) с указанием времени, номера, имени пользователя, сервиса, цен и т.п., собирается системой биллинга на основе данных, полученных с РТУ через RADIUS-accounting, и предоставляется в формате **csv**.

 маршрутизация вызовов:

o задание правил обработки входящих вызовов (переадресации на сотрудников, на факс или на голосовое меню) и времени действия этих правил,

o задание правил обработки исходящих вызовов и времени действия этих правил.

 мониторинг производительности (отслеживание следующих показателей работы портала: загрузка ЦПУ сервера, ОЗУ, сети; свободное дисковое пространство) и проверка работоспособности системы;

 ведение журналов регистраций событий для всех ВАТС (одновременно). Администратор ВАТС имеет возможность проводить аудит журналов регистрации событий ВАТС через веб-интерфейс.

Доступ к веб-порталу осуществляется по защищенному протоколу HTTPS.

Веб-портал ВАТС предоставляет возможность управления следующими ДВО (дополнительными видами обслуживания):

 Многоуровневое **Голосовое меню** - это гибко настраиваемый механизм по обработке входящих вызовов с интерактивной системой ответа. Глубина вложенности меню и количество голосовых меню определяется тарифным планом. Голосовые меню и уровни голосового меню можно докупать в неограниченном количестве. [Администратор ВАТС](#topic_terms_and_acronymsPBX_admin) может самостоятельно собирать дерево голосового меню из модулей. Каждый модуль позволяет проиграть аудиофайл и осуществить одно из действий: вызвать абонента, вызвать группу обзвона, оставить факс или голосовое сообщение, перейти в конференцию, перейти к другому меню, проиграть аудиофайл еще раз, перейти на предыдущий уровень, отменить действие. В модулях имеется возможность настраивать различную функциональность в зависимости от времени суток. Веб-интерфейс позволяет просмотреть список всех голосовых меню, а также удалить, изменить и добавить новое меню, и просмотреть список звуковых файлов и загрузить новый.

 **«Запись разговора» (Call Recording)** позволяет записывать все разговоры, в которых участвуют сотрудники компании. Ведение записи разговоров можно включить для целых отделов или конкретных абонентов. Суммарная длительность и время хранения записей разговоров определяется тарифным планом (состояние квоты отображается на веб-интерфейсе). Заданный лимит можно расширить, воспользовавшись платной услугой. При достижении лимита, в зависимости от установленного [администратором ВАТС](#topic_terms_and_acronymsPBX_admin) режима, веб-портал перестанет записывать новые файлы либо начнет записывать новые файлы поверх старых. [Администратор ВАТС](#topic_terms_and_acronymsPBX_admin) может прослушивать записи всех своих сотрудников, выгружать файлы (в том числе имеется возможность пакетной выгрузки записей), удалять все или некоторые файлы с записями разговоров.

 **"Группы обзвона" (Hunt group)** позволяет администраторам отделов возможность организовывать очереди для входящих звонков. Настройки сервиса позволяют установить максимальную длину очереди и максимальное время ожидания вызова в этой очереди, а также предоставлять выбор действия, которое будет совершено при превышении этих лимитов. Администратор может настроить рабочее время группы обзвона и действие, совершаемое при звонке группе в нерабочее время. Доступ к выбранным алгоритмам распределения звонков в группе может быть открыт и на платной основе.

 **"Перехват вызова" (Call pick up)** позволяет осуществлять перехват входящего вызова сотрудниками одного отдела (сервис может быть реализован как платный).

 **"Перевод вызова" (Call transfer)** позволяет переключать поступивший вызов на другого абонента посредством набора DTMF или посредством сигнализационного SIP-сообщения REFER.

 **"Следуй за мной" (Follow me)** - автоматическое перенаправление вызова на один или несколько номеров, по которым абонент доступен в данный момент.

 **Факс** - отправка факсов из личного кабинета сотрудника ВАТС.

 **"Голосовая почта" (Voicemail)** позволяет прослушать, скачать и удалить записи голосовой почты. Личная голосовая почта у каждого пользователя и общая голосовая почта ВАТС, доступ к которой имеется только у [Администратора ВАТС](#topic_terms_and_acronymsPBX_admin). Объем голосовой почты ограничивается не дисковым пространством, а суммарной длительностью записей для каждого пользователя. Получение и хранение файлов голосовой почты, ограничение по длительности осуществляется на РТУ. Для работы с файлами голосовой почты веб-портал использует [API-интерфейс РТУ](#topic_terms_and_acronyms).

 **"Конференц-комнаты" (Chatroom)** - сеанс связи, в котором несколько абонентов участвуют одновременно. Количество участников каждой конференции и количество конференц-комнат ограничено тарифом (есть возможность платного расширения).

 **«Не беспокоить» (Do not Disturb)** - режим игнорирования всех входящих вызовов. Каждый пользователь может выставить у себя в личном кабинете статус «не беспокоить» и задать время автоматической установки данного статуса. Администраторы отдела и ВАТС могут поменять этот статус у сотрудников, находящихся под их контролем, при этом сотрудник впоследствии может сам изменить установленные администратором настройки.

 **«Чёрные и белые списки» (Black/White Lists)** доступны только [Администратору ВАТС](#topic_terms_and_acronymsPBX_admin), едины для всей ВАТС. Черный список задает номера, прием звонков с которых запрещен, белый – номера, звонки с которых поступают абонентам даже с активированным режимом «не беспокоить». В списках можно задавать группу номеров с помощью маски и расписание работы по времени и дням недели.

 **Выбор внешнего номера** - возможность задавать любому отделу, сотруднику, сервису или всему ВАТС определенный внешний номер из списка купленных номеров.

 **Ограничение звонков**. Администратор имеет возможность разрешить или запретить исходящие междугородние и международные звонки, а также звонки на внешние городские номера и мобильные телефоны. Ограничения можно задать как для всей ВАТС, так и для отделов. Вызовы на экстренные номера разрешены всегда.

 **"Мелодия вызова/ Музыка на удержании"** позволяет загружать и удалять уже загруженные звуковые файлы с возможность быстрого поиска.

Кроме того, веб-портал предоставляет возможность проигрывания аудиоинструментами HTML5 и показывает интерактивную справку по каждому сервису и пункту меню, а также подсказки (tooltips), всплывающие при наведении курсора на значок **i** (information).

В веб-портале имеется страница с витриной покупки дополнительных услуг через интернет, доступная только [администратору ВАТС](#topic_terms_and_acronymsPBX_admin). На этой странице находятся глобальные настройки всей ВАТС, витрина акций, полученных с системы биллинга, и инструменты для платного расширения следующих сервисов:

 подключение дополнительного городского номера

­ выбор номера по категории (серебряный, золотой, платиновый и т.д.),

­ возможность подключать сторонние номера, не принадлежащие оператору связи.

 расширение дискового пространства под хранение (и отображение текущего состояния)

­ Голосовой почты,

­ мелодий,

­ квоты для записей разговоров.

 подключение платных услуг

­ дополнительные конференц комнаты и их участники,

­ дополнительные сотрудники,

­ платные алгоритмы распределения звонков в группах обзвона.

# Требования к программному обеспечению:

**Требования к программному обеспечению серверной части**

 Операционная система Debian GNU/Linux 7.0 (amd64 Wheezy),

 Веб-сервер – Tomcat,

 СУБД – MySQL.

**Требования к клиентскому программному обеспечению**

Веб-портал доступен для полнофункционального просмотра с помощью следующих браузеров:

 Internet Explorer 9,

 Chrome (последняя версия),

 Mozilla Firefox (последняя версия),

 Safari 7,

 Opera (последняя версия).

# Требования к техническому обеспечению

Для функционирования веб-портала необходимо техническое обеспечение со следующими минимальными характеристиками:

 Сервер: Dell PowerEdge R420, HP ProLiant DL380 G7 и похожие,

 Процессор: Семейство процессоров Intel® Xeon® E5-2400 и E5-2400 версии 2, 8 ядер,

 Оперативная память: 16GB DDR3,

 Жесткий диск: 2TB (рекомендуется RAID 1, но возможен и вариант с RAID 0).

Веб-портал работает отдельно от РТУ, для его работы необходим дополнительный сервер. Указанные выше значения актуальны для 11 000 абонентов с расширенными возможностями ДВО, при увеличении количества клиентов сервер нужно будет модернизировать соответственно.

# Требования к системе биллинга

Для успешного внедрения веб-портала на сеть оператора биллинг-система должна поддерживать специально разработанный [протокол взаимодействия](#topic_terms_and_acronymsAPI_Portal_Billing) для того, чтобы:

 передавать веб-порталу необходимые данные для создания нового ВАТС: детали ВАТС (ID, ФИО администратора, имя входа, пароль, город, номера), имя профиля (для РТУ);

 предоставлять веб-порталу пакет информации о ВАТС - баланс, тарифная сетка (с указанием текущего тарифа, ограничений и стоимости услуг), номера;

 оповещать веб-портал о блокировке/разблокировке пользователя;

 обрабатывать все платные операции: перечислять, присваивать каждой операции код или название и вырабатывать соответствующие коды ответа;

 предоставлять статистику по звонкам, обрабатывать критерии и фильтровать данные;

 оповещать веб-портал о смене пароля/имени [Администратора ВАТС](#topic_terms_and_acronymsPBX_admin), а также при смене пароля/имени на стороне веб-портала изменять данные [Администратора ВАТС](#topic_terms_and_acronymsPBX_admin) в системе биллинга.

 предоставить коды ошибок с их описанием.

# Требования к РТУ

Для синхронизации данных веб-портал использует VoIP РТУ версии 1.9.0 и выше. Для работы веб-портала необходимо предоставить доступ к API РТУ. В РТУ должны быть созданы профили доменов, реализующие тарифную сетку.

|  |  |
| --- | --- |
| **От Исполнителя:** | **От Заказчика:** |
| Генеральный директор ООО «САТЕЛ ПрО»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Р.Ю. Романов  М.П. | Генеральный директор ПАО «Башинформсвязь»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/М.Г. Долгоаршинных  М.П. |