ДОГОВОР НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ

по технической поддержке F5-BIG-LTM-2000S

|  |  |
| --- | --- |
| г. \_\_\_\_\_\_\_ | «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_ г. |

**ПАО «Башинформсвязь»**, именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице Генерального директора Сафеева Р.Р., действующего на основании Устава, с одной стороны и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании Устава, с другой стороны, заключили настоящий договор о нижеследующем:

В настоящем договоре будут иметь значение следующие термины и определения:

**Оборудование** – оборудование Заказчика, состоящее из Аппаратного обеспечения

**Аппаратное обеспечение** – означает часть Оборудования, которая представляет собой физическое оборудование и не включает Программное обеспечение

**Обслуживание** – совокупность Услуг, оказываемых Поставщиком

**Услуги** – виды деятельности Поставщика по сервисной технической поддержке Оборудования, которая ведется в целях снижения рисков эксплуатации Оборудования

**Приоритет проблемы** – показатель степени нарушения общей работоспособности сети Заказчика, вызванного нарушением в работе Оборудования

**Запрос** – заявка Заказчика на предоставление Услуг

**ЦТП** – Центр технической поддержки

**Рабочий день** – период времени с 9.00 до 18.00 по фактическому месту установки оборудования за исключением выходных и праздничных дней, установленных законодательством Российской Федерации

**Рабочий час** – астрономический час в пределах рабочего дня

**День** – период времени с 9.00 до 18.00 по фактическому месту установки оборудования

**Дневной час** – астрономический час в пределах Дня

**«Стандартная Гарантия»** - поставляемое оборудование снабжено минимальным сервисным пакетом гарантии. Срок гарантийного обслуживания, предоставляемый Исполнителем на все Оборудование, составляет 6 месяцев.

**«Сервисный Склад»** - специальный выделенный склад, на котором находится запас исправного Оборудование для замены вышедшего из строя Оборудования Заказчика. **«Оператор»** - дежурный специалист Исполнителя, который осуществляет первичный контакт с Заказчиком и проводит регистрацию Запросов Заказчика

**«Дежурный Инженер»** - дежурный специалист Исполнителя, который осуществляет технические консультации по Запросам Заказчика

**«Сервисный Инженер»** - дежурный специалист Исполнителя, который в случае необходимости осуществляет выезд к Заказчику для замены неисправного Оборудования или устранения другой неисправности Оборудования

**«Запрос»** - оформленная в соответствии с Порядком оформления Запросов заявка Заказчика на предоставление Услуг

**«Приоритет Проблемы»** - определение важности и срочности решения указанной в Запросе проблемы с соответствующим уровнем вмешательства

**«Временное решение»** - предварительное решение, обеспечивающее функционирование системы без признаков ситуации, вызвавшей Запрос соответствующего уровня критичности и сохранение работоспособности системы на доаварийном уровне в течение не менее 72 часов (период стабильности) с момента инсталляции данного решения в систему.

**«Постоянное решение»** - означает решение, полностью устраняющее как причины возникновения проблемы любого уровня серьезности, так и возможность возникновения данной проблемы впредь по тем же причинам, которые эту проблему вызвали.

**«Услуги Технической Поддержки (ТП**)» – означает деятельность Исполнителя по поддержке эксплуатации и техническому обслуживанию Оборудования Заказчика в объеме согласованном в данном конкурсе, договоре на техническую поддержку и заказах к договору на техническую поддержку.

**«Сетевой элемент»** - совокупность технологически и функционально связанного оборудования, в объеме, необходимом для организации маршрутизации пакетного трафика, предоставления сервиса абонентам, либо сервиса управления оборудованием Juniper для персонала Заказчика. Как правило, Сетевые элементы располагаются на одной площадке Заказчика.

# 1. Предмет договора

1.1. Согласно условиям настоящего договора Исполнитель обязуется предоставлять услуги по технической поддержке оборудования и программного обеспечения производства F5 Networks Заказчика с целью поддержания его нормального (рабочего) состояния, а Заказчик обязуется принимать и оплачивать вышеуказанные услуги в соответствии с настоящим Договором.

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

1.3. Услуги поддержки распространяются исключительно оборудования и программного обеспечения производства F5 Networks, явно перечисленное в Приложении № 1 к настоящему Договору.

# 2. Стоимость услуг и порядок оплаты

2.1. Стоимость услуг Исполнителя по технической поддержке Программного обеспечения перечисленного в Приложении № 1 составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей) рублей, в т.ч. НДС 18% - \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей)

2.2. Оплата услуг по настоящему договору производится согласно нижеуказанному графику:

|  |  |
| --- | --- |
| Период | Сумма, руб. в т.ч. НДС 18% |
| с 01.11.15 по 31.12.15 |  |
| с 01.01.16 по 31.03.16 |  |
| с 01.04.16 по 30.06.16 |  |
| с 01.07.16 по 31.10.16 |  |
| ИТОГО: |  |

Оплата производиться в течении 30 (Тридцати) календарных дней с момента подписания акта оказанных услуг, на основании счетов, выставленных Исполнителем.

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

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

2.5. Обязательства по оплате считаются исполненными с момента поступления денежных средств на корреспондентский счет Исполнителя.

2.6. Стороны пришли к соглашению, что по обязательствам Сторон по Договору ни одна из Сторон не имеет права на получение с другой Стороны предусмотренных ст. ст. 317.1, 823 Гражданского кодекса Российской Федерации процентов на сумму долга. Проценты, предусмотренные ст. ст. 317.1, 823 Гражданского кодекса Российской Федерации, не начисляются.

# 3. Обязанности сторон

3.1. Обязанности Заказчика:

3.1.1. Заказчик обязан осуществлять рекомендованные Исполнителем или производителем операции по управлению и обслуживанию оборудования и программного обеспечения производства F5 Networks исключительно в соответствии с технической документацией.

3.1.2. Заказчик обязан полно и достоверно предоставлять информацию по операциям и возникшим неисправностям.

3.1.3. Заказчик обязан поддерживать в актуальном состоянии документацию на программное обеспечение, резервные копии конфигураций Программного Обеспечения. Актуальное состояние означает, что в момент обращения в службу Технической поддержки документация на программное обеспечение соответствует текущему состоянию программного обеспечения.

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

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

Просмотр файлов;

Запуск тестовых программ;

Выключение и запуск оборудования и/или программного обеспечения;

Замена комплектующих;

Предоставление данных.

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

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

доступ к нормально функционирующим устройствам ввода-вывода информации.

доступ к оборудованию, а также, в случае необходимости, к иным элементам Системы, явно не перечисленным в Приложении №1, но влияющим на работоспособность Системы.

доступ к телефонам (факсам) для связи с центральным офисом Исполнителя и/или офисами третьих лиц - поставщиков оборудования и программного обеспечения.

доступ к сети Интернет.

3.2. Обязанности Исполнителя.

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

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

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

# 4. Штрафные санкции и ответственность сторон

4.1. Стороны несут ответственность за неисполнение, либо ненадлежащее исполнение условий Договора в соответствии с действующим законодательством.

# 5. Срок действия договора

5.1. Настоящий договор вступает в силу с «1» ноября 2015г и действует по «31» октября 2016 г.

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

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

# 6. Обстоятельства непреодолимой силы

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

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

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

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

# 7. Рассмотрение споров

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

7.2. В случае невозможности разрешения разногласий путем переговоров в течение 2 месяцев они подлежат рассмотрению в Арбитражном суде, согласно установленному законодательством Российской Федерации порядку.

# 

# 8. Прочие условия

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

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

# 

# 9. Адреса и реквизиты сторон

|  |  |
| --- | --- |
| ЗАКАЗЧИК:  ПАО «Башинформсвязь»  Юридический адрес: 450000, Республика Башкортостан, г.Уфа, ул.Ленина,32/1  Почтовый адрес: 450000, Республика Башкортостан, г.Уфа, ул.Ленина,32/1  ИНН 0274018377  КПП 997750001  ОГРН 1020202561686  Р/сч № 40702810129300000171  В филиале «Нижегородский» АО «Альфа – Банк» г. Нижний Новгород,  БИК 042202824,  Кор/сч №30101810200000000824 в Волго-Вятском ГУ Банка России  ОКПО 01150144  ОКОПФ 47  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Сафеев Р.Р./  «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_ г | ИСПОЛНИТЕЛЬ:    Генеральный директор    \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_ г |

Приложение № 1

к Договору на оказание услуг

№ ­­­­ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_ г

|  |  |
| --- | --- |
| г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_ г. |

# Спецификация

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

# Адреса и реквизиты сторон

|  |  |
| --- | --- |
| ЗАКАЗЧИК:  ПАО «Башинформсвязь»  Юридический адрес: 450000, Республика Башкортостан, г.Уфа, ул.Ленина,32/1  Почтовый адрес: 450000, Республика Башкортостан, г.Уфа, ул.Ленина,32/1  ИНН 0274018377  КПП 997750001  ОГРН 1020202561686  Р/сч № 40702810129300000171  В филиале «Нижегородский» АО «Альфа – Банк» г. Нижний Новгород,  БИК 042202824,  Кор/сч №30101810200000000824 в Волго-Вятском ГУ Банка России  ОКПО 01150144  ОКОПФ 47  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Сафеев Р.Р./  «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_ г | ИСПОЛНИТЕЛЬ:  Генеральный директор    \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_ г |

Приложение № 2

к Договору на оказание услуг

№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_ г

1.1 Перечень услуг по технической поддержке 8x5xNBD

Таблица №1

|  |  |
| --- | --- |
| Условия предоставления услуг технической поддержки (ТП) | Условия ТП |
|
| Управление процессом технической поддержки | |
| Оперативное управление технической поддержкой – ЦТП Service Desk | ДА |
| Предоставление Заказчику отчетности по технической поддержке в согласованном Сторонами объеме:  - доступ к базе данных о ходе решения заявок в базе Service Desk  - доступ к базе данных о ходе ремонта оборудования  - возможность заявки\вопроса в Service Desk посредством интернета. | ДА |
| Взаимодействие с Центром технической поддержки | |
| Техническая поддержка в рабочее время по рабочим дням, по авариям высшей категории круглосуточно.  Открытие, работа и контроль запросов (проблем):  - помощь по устранению неисправностей на Оборудовании;  - ответы на технические вопросы, касающиеся Оборудования;  - помощь и консультации со стороны специалистов Исполнителя в отношении установленного Оборудования. | ДА |
| Обработка информационных запросов | ДА |
| Последующий контроль проблемы/запроса в режиме Online | ДА |
| Стандартные сроки предоставления ответов на информационные запросы | ДА |
| Электронная техническая поддержка | |
| Предоставление информации в режиме Online, включая техническую документацию, коррекции программного обеспечения и пр. | ДА |
| Поддержка в аварийных ситуациях (аварийное обслуживание) | |
| Круглосуточная помощь в случае возникновения неисправностей (ошибок), повлекших за собой остановку работы Оборудования.  Устранение неисправностей с помощью удаленного доступа | ДА |
| Классификация аварийных ситуаций в соответствии с таблицей 2 | ДА |
| Стандартные сроки (таблица 3)предоставления услуг поддержки в аварийных ситуациях в соответствии с их классификацией | ДА |
| Экспертиза программного обеспечения (ПО) | |
| Проверочные испытания ПО | ДА |
| Доступ к испытательным стендам ЦТП для оказания Услуг по экспертизе ПО | ДА |
| Бесплатное предоставление ПО (в рамках закупленного функционала) | |
| Для устранения ошибок в ранее поставленных версиях ПО:  - Предоставление текущих изменений и улучшений (релизов) программного обеспечения (ПО).  - Предоставление документации по новым версиям ПО.  - Предоставление документации по инсталляции новых версий ПО. | ДА |
| Бесплатная установка ПО | |
| Поддержка установки новых версий ПО по согласованному удаленному доступу | ДА |
| Ремонт/замена оборудования | |
| Ремонт и/или Замена: отправка исправного оборудования на замену вышедшего из строя осуществляется с местного (при отсутствии с московского) склада на следующий рабочий день, если заявка была сделана до 15:00 по Мск, начиная с момента подтверждения ЦТП о начале регламента выполнения RMA - ремонт/замена. | ДА |

1.2. Описание услуг

1.2.1. Техническая поддержка в Аварийных ситуациях (Аварийная поддержка).

Услуги Аварийной технической поддержки (немедленная техническая помощь при эксплуатации и/или обслуживании Оборудования) относятся к неисправностям Приоритета 1 и оказываются в ситуации экстренного запроса Заказчика по телефону, факсу или электронной почте об оказании технической поддержки и помощи.

К услуге Аварийной технической поддержки относятся случаи, когда Оборудование находится в нерабочем состоянии и Заказчик не может эксплуатировать Оборудование, что в свою очередь негативно сказывается на предоставлении услуг оператора и выручку, получаемую Заказчиком от предоставления услуг конечным потребителям.

К экстренным проблемам также относятся нарушения в работе системы сбора статистики (биллинга), систем управления и мониторинга, не позволяющие осуществлять контроль и управление оборудованием посредством их использования, сбора статистики, проблемы в безопасности оборудования и сетей клиентов.

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, приведённым в эксплуатационной документации, на основе диагностик, выдаваемых Оборудованием, или из-за отсутствия временных решений.

Получив подтверждение о возникновении такой ситуации, Исполнитель выделяет специалистов для оказания экстренной технической поддержки по телефону, в дистанционном режиме, на объекте Заказчика или предпринимает прочие меры для восстановления системы в кратчайшее время.

В добавление, все вопросы, связанные с безопасностью людей при эксплуатации Оборудования рассматриваются как Аварийные (экстренные).

При аварийной ситуации технический специалист Исполнителя по телефону обеспечивает немедленную помощь в случае возникновения неисправностей (ошибок), повлекших за собой остановку работы Оборудования. Технический специалист Исполнителя своими рекомендациями по телефону помогает Заказчику устранить неисправность и восстановить нормальную работу Оборудования. Заказчик обеспечивает возможность удалённого доступа к Оборудованию по защищённым каналам VPN или при помощи модемного соединения в соответствии с согласованной процедурой.

1.2.2. Поддержка по запросу.

Услуга технической поддержки по запросу предусматривает обработку запросов заказчика о неисправностях, относящихся к Приоритетам 2 и 3.

Запросы о неисправностях, относящиеся к Приоритету 2 оказываются Исполнителем, когда Оборудование частично находится в неработоспособном состоянии, но сохраняется возможность коммерческого использования её Заказчиком. Ограничения, вызванные неработоспособностью части Оборудования сказываются на его эксплуатации, но менее значительно, чем в случае экстренных проблем с Приоритетом 1.

Например, проблемы, приводящие к снижению качественных показателей предоставляемых услуг, а также надежности и устойчивости функционирования Оборудования. Приоритет 2 может быть присвоен 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 ограниченно повлиять на предоставление сервиса конечным потребителям.

К Приоритету 2 можно отнести проблемы аппаратного или программного обеспечения, вызывающие ограничения при эксплуатации и обслуживании, однако не затрагивающие основные функции системы. Приоритет 2 также может быть присвоен проблеме Приоритета 1, для которой предоставлено временное либо обходное решение.

Запросы о неисправностях, относящиеся к Приоритету 3 оказываются в случае некритических проблем аппаратного или программного обеспечения, которые хотя и причиняет неудобства, однако не затрагивают функциональные характеристики Оборудования, оно может эксплуатироваться Заказчиком с ограниченными функциями. При этом неработоспособность отдельных функций не влияет на качественные показатели предоставляемых услуг, функции управления и мониторинга, а также трафик, организованный с использованием системы. Данное состояние Оборудования не влияет на предоставление коммерческих услуг конечным потребителям. Приоритет 3 также может быть присвоен проблеме Приоритета 2, для которой предоставлено временное либо обходное решение.

Исполнитель обеспечивает Заказчику:

1. квалифицированную помощь по устранению неисправностей на Оборудовании сразу после установления контакта с техническими специалистами Исполнителя;
2. ответы на технические вопросы, касающиеся Оборудования;
3. помощь и консультации со стороны специалистов Исполнителя в отношении установленного Оборудования.

На любую заявленную неисправность или вопрос относительно установленного Оборудования будут выданы решения и отчёт по запросу Заказчика.

По получении от Заказчика технического вопроса или заявления о неисправности Оборудования, Исполнитель начинает стандартную процедуру решения проблемы. Сроки предоставления ответов Заказчику определены в пункте 1.4.

Описание стандартной процедуры устранения неисправности:

Стандартная процедура устранения неисправности начинается с момента приёма запроса Заказчика Исполнителем. Заявленная по телефону или по электронной почте проблема или вопрос заносится в базу данных Исполнителя.

Исполнитель присваивает каждой заявке по проблеме индивидуальный номер (идентификатор) и сообщает его Заказчику.

При наличии у Заказчика информационных систем ведения заявок Исполнитель сделает все возможное, чтобы адаптировать собственные механизмы ведения заявок с информационными системами Заказчика для возможности приёма и сопровождения заявок.

Переписка между Исполнителем и Заказчиком в рамках решения проблемы должна дублироваться по электронной почте в систему ведения заявок Заказчика.

Исполнитель обязуется предоставить доступ через публичную сеть к интерфейсу своей системы ведения заявок. Интерфейс должен содержать инструменты поиска по номеру заявки, исполнителю и др. ключевым параметрам.

При наличии удалённого доступа Исполнитель выполняет необходимые по устранению неисправности действия с помощью удалённого доступа.

Заказчик предоставляет необходимую техническую информацию, связанную с возникшей проблемой по запросу Исполнителя. Состав информации определяется по согласованию с Исполнителем исходя из возможности её непосредственного получения Исполнителем с использованием удалённого доступа.

При его отсутствии – руководит действиями Заказчика, находящегося на объекте, для восстановления работоспособности Оборудования.

Действия Исполнителя могут включать, но не ограничиваются работой в системе по каналам удалённой связи, помощью специалистам службы эксплуатации Заказчика в проведении требуемых действий для устранения сбоя и восстановления системы, предоставлением временных и/или обходных решений проблемы, позволяющих восстановить работоспособность Оборудования в заранее оговорённое Время Восстановления.

При необходимости производится воспроизведение проблемы и анализ характера отказа аппаратных средств на стендах или в лабораториях Исполнителя. На запросы небольшой сложности выдаётся немедленный ответ. При этом Заказчик должен подтвердить получение полного ответа на его запрос.

При невозможности Исполнителю получить требуемую информацию при помощи удалённого доступа, у Заказчика могут быть запрошены дополнительные сведения (симптомы). Заказчик при возможности её получения предоставляет по запросу Исполнителя дополнительную информацию в возможно короткий срок.

Исполнитель анализирует проблему и предоставляет окончательный ответ.

Если это технически возможно, Исполнитель предлагает промежуточное решение на период до полного устранения неисправности. Исполнитель оказывает Заказчику помощь при внедрении промежуточного решения.

При невозможности Исполнителю использовать удалённый доступ Заказчик под наблюдением Исполнителя вводит предоставленные ему Модификации Аппаратного/Программного обеспечения и сообщает Исполнителю о результатах устранения неисправности.

Окончательное решение или ответ на вопрос Заказчик получает после завершения анализа ошибок вместе с информацией о запланированных корректирующих мерах с указанием сроков проведения корректировки.

* + 1. Профилактическое обновление программного обеспечения (ПО).

Профилактическое обновление программного обеспечения (ПО) заключается в непрерывном контроле Исполнителя за актуальностью установленных на Оборудовании Заказчика пакетов программных коррекций, которые обеспечивают устранение проблем данной версии ПО либо упреждают возникновение новых неисправностей.

Производитель, выпустив пакет коррекций ПО («патч»), в котором обеспечивается устранение проблем, присущих версиям ПО, установленным на Оборудовании Заказчика, сообщает об этом Заказчику, предоставляет «патч» и оказывает помощь Заказчику при установке «патча» на оборудование.

Исполнитель гарантирует полную работоспособность ПО с установленными коррекциями на задействованном аппаратном обеспечении системы управления и/или сетевого элемента.

Обновление Программного Обеспечения - предоставление Заказчику всех обновлений лицензионного программного обеспечения Заказчика, по мере выпуска производителем, для Оборудования, для которого эта Услуга включена в Соглашение об Уровне Сервисного Обслуживания.

Обновления предоставляются на согласованных с Заказчиком сменных носителях информации. Вместе с поступившими обновлениями Заказчику предоставляется краткое описание новых свойств и внесенных исправлений, содержащихся в них, а также рекомендации о целесообразности их установки.

Предоставление обновлений программного обеспечения не означает необходимость немедленной их установки. Установка обновлений производится по отдельной Заявке Заказчика, в случае признания специалистами Сервисного центра необходимости и/или целесообразности установки обновлений и наличии необходимых системных ресурсов Оборудования.

* + 1. Управление процессами технической поддержки.

Управление процессами технической поддержки означает комплексный подход к решению задач послегарантийной технической поддержки для Заказчика, учитывающее специфику комплекса услуг, предоставляемых Заказчику и специфику нужд Заказчика в рамках договора на послегарантийное обслуживание. При этом со стороны Исполнителя по настоящему Договору назначается менеджер технической поддержки, который является ключевым ответственным и контактным лицом для Заказчика по всем вопросам послегарантийной технической поддержки, включая эскалации по техническим вопросам и контроль обслуживания в аварийных ситуациях (при этом Сообщения об отказах/технические запросы принимаются к обработке с использованием обычных каналов связи службы послегарантийной технической поддержки, как было описано ранее).

Управление процессами технической поддержки включает:

* Оперативное планирование услуг послегарантийной технической поддержки.

Менеджер технической поддержки совместно с Заказчиком подготавливает оперативный план послегарантийной технической поддержки, в котором оговариваются все основные аспекты, методики работы и ответственности Сторон для успешной реализации договора.

* Оперативное управление Технической поддержкой.

Оперативное Управление технической поддержкой обеспечивает предоставление заказчику согласованных услуг Технической поддержки. Менеджер технической поддержки руководит Группой Технической поддержки, которая предоставляет предусмотренные Договором услуги, успешно добиваясь достижения согласованных целевых технических параметров функционирования сети.

Оперативное управление включает в себя:

* отслеживание состояния технических запросов и актов аварийных ситуаций;
* предоставление детального, согласованного с Заказчиком, отчёта по аварийным ситуациям в недельный срок;
* отслеживание состояния Технической поддержки послегарантийного обслуживания в рамках регулярного обсуждения;
* управление мероприятиями технической поддержки;
* контроль качества и сроков ремонта или замены вышедшего из строя оборудования;
* управление ресурсами для предоставления услуг;
* контроль качества и сроков актуализации программного обеспечения;
* предоставление информации по срокам актуализации аппаратного обеспечения;
* осуществление обратной связи в отношении мероприятий Технической поддержки.

- ежеквартальные отчёты.

Менеджер технической поддержки и Группа Технической поддержки проводят регулярные совещания с руководящим и эксплуатирующим персоналом Заказчика с целью обсуждения технических параметров функционирования сети и их изменения, а также основных результатов и проблем или иных вопросов, возникающих в связи с Технической поддержкой.

Периодичность совещаний и состав участников согласовываются между менеджером технической поддержки Исполнителя и Заказчиком.

* + 1. Предоставление доступа к информационному порталу Технической поддержки.

Данная услуга означает своевременное предоставление Заказчику технической документации, имеющей отношение к оборудованию Заказчика. С помощью этой услуги Заказчик может получить новейшую информацию по оборудованию и системам управления, рекомендации по профилактике, а так же технологические процедуры.

* Исполнитель будет своевременно делать обновление информации в сети.
* Исполнитель предоставляет Заказчику технические материалы по обычной или электронной почте. Технические материалы включают материалы по новейшему оборудованию и системам управления производства Исполнителя, материалы на лазерных дисках, в бумажном виде и прочее.
  + 1. Ремонт и замена оборудования.

Ремонт оборудования - при выходе Оборудования из строя производится восстановление его работоспособности или замена на идентичное Оборудование.

Ремонт Оборудования производится в авторизованных производителем сервисных центрах. Сроки выполнения ремонтных работ определяются регламентами соответствующих сервисных центров. Доставка Оборудования с места его расположения до сервисного центра Исполнителя осуществляется силами и за счёт Заказчика. Доставка Оборудования из сервисного цента Заказчику осуществляется за счёт Исполнителя.

В случае подачи Заказчиком Запроса на устранение неисправности в соответствии с Порядком предоставления услуг Исполнитель проводит удаленную диагностику (при необходимости с выездом Исполнителя на объект Заказчика) и, при необходимости, производит авторизацию замены неисправного Оборудования:

a. По результатам обработки заявки Заказчика об устранении неисправности Исполнитель может вынести решение о необходимости замены оборудования для устранения неисправности.

b. После подтверждения Заказчиком сроков приёма оборудования и необходимых для доставки и приёмки контактных данных, Исполнитель направляет Заказчику подтверждение об авторизации замены оборудования и приступает к его выполнению.

Исполнитель производит за свой счёт доставку исправного оборудования на объект Заказчика в течение срока, установленного в п.1.4. Передача оборудования от Исполнителя Заказчику производится по Акту передачи–приёмки исправного оборудования Заказчику. Один экземпляр указанного Акта остаётся у Заказчика, а второй передаётся (направляется) Исполнителю.

При получении исправного оборудования Заказчик производит его установку (при необходимости составляется технологическая карта на проведение работ по замене оборудования) и в течение пяти рабочих дней возвращает Исполнителю вышедшее из строя аналогичное оборудование.

Доставка вышедшего из строя оборудования осуществляется Исполнителем: курьерской службой или заказной бандеролью, или доставкой через представителя Заказчика. Транспортные расходы несет Исполнитель.

Заказчик передаёт Исполнителю вышедшее из строя оборудование с письменным описанием неисправности в упаковке оборудования, поставленного под замену. Передача вышедшего из строя оборудования представителю Исполнителя оформляется Актом передачи-приёмки неисправного оборудования.

В случае передачи вышедшего из строя оборудования непосредственно представителем Заказчика, Акт передачи-приёмки неисправного модуля оформляется при передаче оборудования представителю Исполнителя.

В случае возврата оборудования курьерской службой или заказной бандеролью, Заказчик подписывает два экземпляра Акта передачи-приёмки неисправного модуля и передаёт их вместе с вышедшим из строя оборудованием представителю курьерской службы или вкладывает в заказную бандероль. Исполнитель в течение 1 (одного) Рабочего Дня с момента получения оборудования в ЦТП подписывает два экземпляра указанного Акта со своей стороны и отправляет Заказчику его сканированную копию, и один экземпляр оригинала.

Заявки на ремонт и замену Оборудования принимаются только в письменной форме с обязательным указанием названия заменяемого Оборудования, его серийного номера и причины замены оборудования.

Стоимость доставки оборудования и всех сопроводительных документов включена в стоимость Услуг по настоящему Договору.

* 1. Классификация критичности Аварийных ситуаций и важности информационных запросов

Таблица №2

| Уровень критичности | Определение уровня критичности запроса на Техническую поддержку |
| --- | --- |
| Уровень критичности **1**  «Критичный» | Оборудование не работоспособно  Проблемы, серьезно влияющие на предоставляемые абонентам сервисы, тарификацию и характеристики техобслуживания, и требующие исправления вне зависимости от времени суток или дня недели. Ими являются, но не ограничиваются:   * Прекращение входящей и/или исходящей связи; * Снижение пропускной способности узла сети более чем на 40% от нормальной пропускной способности системы/узла сети по трафику; * Полная потеря функциональности узла сети; * Циклические рестарты/перезагрузки узла сети; * Невозможность возврата на предыдущую версию ПО; * Полная потеря управления элементом сети и/или основными функциями системы; * Полное отсутствие возможности мониторинга или сбора аварий или статистики от систем и/или сетевых элементов; * Отсутствие биллинговой информации, достаточной для корректной тарификации трафика; * Значительная потеря выручки Заказчика по причине оборудования; * Нарушения функций, обеспечивающих работу с оборудованием СОРМ; |
|  |
| Уровень критичности **2**  «Высокий» | Оборудование частично неработоспособно  Проблемы, оказывающие серьезное влияние на работу, техобслуживание и администрирование сетевых элементов и проблемы, требующие непосредственного внимания. Степень экстренности ниже, чем в критических ситуациях, в силу меньшей угрозы. Ими являются, но не ограничиваются: |
| * Потеря работоспособности, сравнимая с общей потерей способности эффективной работы системы и/или сетевого элемента; * Сокращение пропускной способности или способности обработки трафика такое, что ожидаемые нагрузки не могут быть обработаны; * Оборудование требует периодической перезагрузки для обеспечения работоспособности с частотой менее 1 раза в 12 часов; * Необходимость постоянного присутствия специалиста для поддержания работоспособности оборудования; * Полная неработоспособность отдельных функций системы по генерации отчетов, аварий, статистики или возможности проводить диагностику сетевого элемента; Сбои нерезервируемой части оборудования или наличие предпосылок для их появления; * Нарушения целостности данных или баз данных Системы или биллинга; Проблемы с тарификацией услуг; * Нарушение функциональности управления оборудованием, нарушение функциональности мониторинга состояния оборудования, нарушение вопросов безопасности; |
| Уровень критичности **3**  «Средний» | Нарушение функциональности оборудования без оказания влияния на предоставляемые сервисы  Проблемы, снижающие функциональность элемента сети или влияющие на услуги, предоставляемые абонентам. Ими являются, но не ограничиваются:   * Кратковременные сбои в работе, эквивалентные сбоям систем или подсистем. Загрузка оборудования/процессов необоснованно высока; частичное нарушение функциональности управления оборудованием; * Повторяющееся ухудшение качества работы сетевых интерфейсов; Частичное нарушение функциональности мониторинга состояния оборудования; * Сбои на резервируемой части оборудования; * Ухудшение доступа для операций технического обслуживания и устранения неисправностей; * Ухудшение способности Системы предоставлять любое требуемое уведомление о критичной или значительной неисправности; * Уменьшение возможностей по измерению пропускной способности/трафика; |
| * Нарушение функциональности предоставления основных статистических данных. |
| Уровень критичности 4  «Низкий» | Иные отклонения в работе оборудования, не подпадающие по значимости под описания выше обозначенных приоритетов  Условия, которые не приводят к значительным ухудшениям функционирования системы и не оказывают существенного влияния на услуги, предоставляемые абонентам. Эти проблемы не оказывают влияния на трафик. Инженерные претензии и технические информационные запросы классифицируются как незначительные.   * Нарушение функциональности предоставления опциональных статистических данных, неточности в документации и т.п. |

* 1. Стандартные сроки оказания услуг поддержки в Аварийных ситуациях

Таблица №3

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Сроки оказания услуг поддержки в аварийных ситуациях уровня критичности 1 | | | |
| Доступность обслуживания | | Круглосуточно в выходные и праздничные дни | |
| Обращение без выезда | Время реагирования | ≤15 минут | |
| Восстановление сервиса, предоставление Временного решения | | Если Заказчик предоставил Исполнителю согласованный удаленный доступ: | В остальных случаях: |
| ≤ 4 часов. Время считается с момента организации согласованного удаленного доступа | ≤8 часов |
| Принятие временного решения | | В случае успешного окончания периода стабильности (72 часа с момента предоставления Временного решения), Заказчик принимает данное решение в качестве основания для окончания предоставления услуги поддержки в Аварийных ситуациях по данному случаю. С этого момента проблема рассматривается только как проблема 2 или 3 уровня критичности, в зависимости от ситуации, которая будет иметь место после реализациии Временного решения. | |

Таблица № 3.1

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Общие условия предоставления технической поддержки | Приоритет 1 «Критичный» | Приоритет 2 «Высокий» | Приоритет 3 «Средний» | Приоритет 4 «Низкий» |
| Доступность специалиста Исполнителя | Круглосуточно | Круглосуточно | Круглосуточно | Круглосуточно |
| Допустимое время реагирования по запросу | ≤30 минут | ≤30 минут | ≤60 минут | ≤1 рабочий день |
| Срок принятия временного решения\* | 24 часа | ≤ 8 рабочих часов | ≤4 рабочих дня | ≤ 10 рабочих дней |
| Срок полного решения проблемы\* | ≤ 15 календ. дней | ≤ 15 рабочих дней | ≤ 20 раб. дней | ≤ 45 раб. дней |

Примечание:

\*Если решение проблемы связано с необходимостью ремонта/заменой оборудования, то в сроках принятия временного и полного решения не учитывается время доставки исправного оборудования на площадку.

1.5 Стандартные сроки ответов на информационные запросы / консультации

Таблица №4

|  |  |
| --- | --- |
| Информационный запрос / консультации | Предельное время предоставления ответа |
| Информационный запрос / консультации | 1. рабочих дней |

1.6 Способы связи Заказчика с Исполнителем (24x7x365):

* Телефон «горячей линии»
* Автоматизированная система ведения и учёта инцидентов (веб-интерфейс)
* Электронная почта

1.7 Матрица взаимодействия по эскалации запроса (кейса):

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Время эскалации | Приоритет 1 | Приоритет 2 | Приоритет 3 | Приоритет 4 |
| 1 час | Дежурный сервисный инженер |  |  |  |
| 4 часа | Директор ЦТП | Дежурный сервисный инженер |  |  |
| 24 часа | Директор  F5 TAC | Директор ЦТП |  |  |
| 48 часов | Технический директор | Директор  F5 TAC |  |  |
| 72 часа |  |  | Дежурный сервисный инженер |  |
| 96 часов |  | Технический директор | Директор  F5 TAC | Директор  F5 TAC |

# АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

|  |  |
| --- | --- |
| ЗАКАЗЧИК:  ПАО «Башинформсвязь»  Юридический адрес: 450000, Республика Башкортостан, г.Уфа, ул.Ленина,32/1  Почтовый адрес: 450000, Республика Башкортостан, г.Уфа, ул.Ленина,32/1  ИНН 0274018377  КПП 997750001  ОГРН 1020202561686  Р/сч № 40702810129300000171  В филиале «Нижегородский» АО «Альфа – Банк» г. Нижний Новгород,  БИК 042202824,  Кор/сч №30101810200000000824 в Волго-Вятском ГУ Банка России  ОКПО 01150144  ОКОПФ 47  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Сафеев Р.Р./  «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_ г | ИСПОЛНИТЕЛЬ:  Генеральный директор    \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_ г |