

**ИЗВЕЩЕНИЕ И ДОКУМЕНТАЦИЯ ОБ ОТКРЫТОЙ ЗАКУПКЕ У ЕДИНСТВЕННОГО
ПОСТАВЩИКА (ИСПОЛНИТЕЛЯ, ПОДРЯДЧИКА)**

на право заключения договора на техническую поддержку программного обеспечения СТИ
комплекса Cisco UCCE - CALL центр

*ДАТА ПУБЛИКАЦИИ ИЗВЕЩЕНИЯ О ЗАКУПКЕ И ДОКУМЕНТАЦИИ О ЗАКУПКЕ
(РАЗМЕЩЕНИЯ НА САЙТАХ): «25» апреля 2017 года*

Единая информационная система: www.zakupki.gov.ru

Официальный сайт ПАО «Башинформсвязь»: www.bashtel.ru

Содержание

ИЗВЕЩЕНИЕ О ЗАКУПКЕ	3
ДОКУМЕНТАЦИЯ О ЗАКУПКЕ	5
РАЗДЕЛ I. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....	5
РАЗДЕЛ II. ИНФОРМАЦИОННАЯ КАРТА.....	6
2.1. Общие сведения о закупке	6
2.2. Документы, предоставляемые Претендентом.....	10
2.3. Условия заключения и исполнения договора.....	12
ФОРМА № 1 ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ РАСКРЫВАЮЩЕЙ ИНФОРМАЦИЮ В ОТНОШЕНИИ ВСЕЙ ЦЕПОЧКИ СОБСТВЕННИКОВ ПРЕТЕНДЕНТА, ВКЛЮЧАЯ БЕНЕФИЦИАРОВ (В ТОМ ЧИСЛЕ КОНЕЧНЫХ).....	14
РАЗДЕЛ III. Техническое задание	15
РАЗДЕЛ IV. Проект договора	16

ИЗВЕЩЕНИЕ О ЗАКУПКЕ

Публичное акционерное общество «Башинформсвязь» (далее - ПАО «Башинформсвязь», Заказчик) объявляет о проведении закупки способом - Открытая закупка у единственного поставщика (исполнителя, подрядчика) на право заключения договора на техническую поддержку программного обеспечения СТИ комплекса Cisco UCCE - CALL центр (Далее по тексту – закупка):

Фирменное наименование, место нахождения, почтовый адрес, адрес электронной почты, номер контактного телефона Заказчика (филиала Заказчика)	<p>Публичное акционерное общество «Башинформсвязь» (ПАО «Башинформсвязь»)</p> <p>Место нахождения: 450077, Республика Башкортостан, г. Уфа, ул. Ленина, д. 30</p> <p>Почтовый адрес: 450077, Республика Башкортостан, г. Уфа, ул. Ленина, д. 30</p> <p>Ответственное лицо Заказчика по организационным вопросам проведения Открытой закупки у единственного поставщика (исполнителя, подрядчика): Фаррахова Эльвера Римовна тел. + 7 (347)2215540, e-mail: e.farrahova@bashtel.ru</p> <p>Ответственное лицо Заказчика по техническим вопросам проведения Открытой закупки у единственного поставщика (исполнителя, подрядчика): Волкова Юлия Анатольевна тел. + 7 (347)2215555, e-mail: yu.volkova@bashtel.ru</p>
Особенности участия в закупке Субъектов МСП в соответствии с п. 8 ст. 3 Федерального закона от 18.07.2011 г. № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц»	<p>Требования не установлены</p>
Предмет Договора, количество поставляемого товара, объём выполняемых работ, оказываемых услуг	<p>Договор на техническую поддержку программного обеспечения СТИ комплекса Cisco UCCE - CALL центр</p> <p>Количество поставляемого товара, объём выполняемых работ, оказываемых услуг, определены в разделе III «Техническое задание» Документации о закупке</p>
Место условия и сроки (периоды) поставки товара, выполнения работ, оказания услуг	<p>Место, условия и сроки (периоды) поставки товара, выполнения работ, оказания услуг определяются в соответствии с проектом Договора (в разделе IV «Проект договора») и Техническим заданием (в разделе III «Техническое задание») Документации о закупке</p>
Сведения о начальной (максимальной) цене договора	<p>663 655,00 (шестьсот шестьдесят три тысячи шестьсот пятьдесят пять) рублей 00 копеек, в том числе сумма НДС (18%) 101 235,51 (сто одна тысяча двести тридцать пять) рублей 51 копейка</p> <p>562 419,49 (пятьсот шестьдесят две тысячи четыреста девятнадцать) рублей 49 копеек, без учета НДС</p>
Порядок, место, дата и время начала и окончания срока подачи Заявок на участие в закупке	<p>Не предусмотрено</p>

Место, дата и время открытия доступа к Заявкам	Не предусмотрено
Место и дата рассмотрения Заявок подведения итогов закупки	Рассмотрение проекта Договора (Договоров) и подведение итогов Закупки будет проводиться по адресу: 450077, Республика Башкортостан, г. Уфа, ул. Ленина, д. 30 не позднее «02» мая 2017 года
Возможность отказаться от проведения закупки	Заказчик вправе отказаться от проведения закупки в любое время её проведения до заключения Договора.
Срок, место и порядок предоставления Документации о закупке Документация доступна в Единой информационной системе по адресу: www.zakupki.gov.ru , на официальном сайте ПАО «Башинформсвязь», по адресу: www.bashtel.ru , в электронном виде с момента размещения извещения и документации о закупке Плата за документацию не предусмотрена/	
Претенденты на участие в закупке, участники закупки и иные лица могут направлять сведения о возможных фактах коррупции со стороны сотрудников ПАО «Башинформсвязь», случаях конфликта интересов, а именно ситуациях, когда личные интересы одного или нескольких сотрудников, членов их семей или иных лиц, с которыми связана личная заинтересованность сотрудника, вступают в противоречие с интересами ПАО «Башинформсвязь» по адресу: security@bashtel.ru	

ДОКУМЕНТАЦИЯ О ЗАКУПКЕ

РАЗДЕЛ I. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Открытая закупка у единственного поставщика (исполнителя, подрядчика) – способ Закупки, не являющийся формой проведения торгов, в рамках которого Заказчик предлагает заключить договор (договоры) только одному поставщику (исполнителю, подрядчику) либо принимает предложение о заключении договора (договоров) от одного поставщика (исполнителя, подрядчика).

Открытая закупка у единственного поставщика (исполнителя, подрядчика) не является формой проведения торгов и её проведение не регулируется статьями 447-449 Гражданского кодекса Российской Федерации. Открытая закупка у единственного поставщика (исполнителя, подрядчика) не является публичным конкурсом и не регулируется статьями 1057-1061 Гражданского кодекса Российской Федерации. Открытая закупка у единственного поставщика (исполнителя, подрядчика) не накладывает на Общество обязательств по заключению Договора (Договоров) с победителем Открытой закупки у единственного поставщика (исполнителя, подрядчика) или её Участником. Извещение о закупке и Документация о закупке не являются ни офертой, ни акцептом.

Заказчик – организация, указанная в пункте 1 [раздела II «Информационная карта»](#) настоящей Документации.

Единая информационная система (либо «ЕИС») – официальный сайт единой информационной системы в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.zakupki.gov.ru).

Документация о закупке (далее также – Документация) – настоящая документация, содержащая установленные ФЗ РФ от 18.07.2011 г. № 223-ФЗ и [Положением о закупках](#) сведения об Открытой закупке у единственного поставщика (исполнителя, подрядчика) и размещённая в ЕИС и ЭТП.

Извещение о закупке – являющийся неотъемлемой частью Документации документ, содержащий установленные ФЗ РФ от 18.07.2011 г. № 223-ФЗ и [Положением о закупках](#) сведения об Открытой закупке у единственного поставщика (исполнителя, подрядчика), которые должны соответствовать содержащимся в настоящей Документации сведениям, и размещённый в ЕИС и ЭТП.

Претендент на участие в закупке (далее также - Претендент) – любое юридическое лицо или несколько юридических лиц, выступающих на стороне одного Претендента, независимо от организационно-правовой формы, формы собственности, места нахождения и места происхождения капитала либо любое физическое лицо или несколько физических лиц, выступающих на стороне одного Претендента, в том числе индивидуальный предприниматель или несколько индивидуальных предпринимателей, выступающих на стороне одного Претендента, который указан в качестве Претендента в настоящей Документации.

Участник закупки (далее также - Участник) – любое юридическое лицо или несколько юридических лиц, выступающих на стороне одного Участника, независимо от организационно-правовой формы, формы собственности, места нахождения и места происхождения капитала либо любое физическое лицо или несколько физических лиц, выступающих на стороне одного Участника, в том числе индивидуальный предприниматель или несколько индивидуальных предпринимателей, выступающих на стороне одного Участника, который признан таковым по итогам рассмотрения предложения Претендента и соответствует (которые соответствуют) требованиям, установленным Заказчиком в соответствии с [Положением о закупках](#).

Субъект МСП – субъект малого и среднего предпринимательства, признаваемый таковым в соответствии с законодательством РФ.

Начальная (максимальная) цена договора – предельно допустимая цена договора, определяемая в пункте 7 [раздела II «Информационная карта»](#) настоящей Документации.

[Положение о закупках](#) – Положение о закупках товаров, работ, услуг ПАО «Башинформсвязь», утверждённое Советом директоров Общества (Протокол № 48 от 15 февраля 2017 г.), размещенное в установленном порядке в ЕИС и на сайте Заказчика - www.bashtel.ru

РАЗДЕЛ II. ИНФОРМАЦИОННАЯ КАРТА

2.1. Общие сведения о закупке

№ п/п	Наименование п/п	Содержание п/п
1.	Фирменное наименование, место нахождения, почтовый адрес, адрес электронной почты, номер контактного телефона Заказчика (филиала Заказчика)	<p>Публичное акционерное общество «Башинформсвязь» (ПАО «Башинформсвязь»)</p> <p>Место нахождения: 450077, Республика Башкортостан, г. Уфа, ул. Ленина, д. 30 Почтовый адрес: 450077, Республика Башкортостан, г. Уфа, ул. Ленина, д. 30</p> <p>Ответственное лицо Заказчика по организационным вопросам проведения Открытой закупки у единственного поставщика (исполнителя, подрядчика): Фаррахова Эльвера Римовна тел. + 7 (347) 2215540, e-mail: e.farrahova@bashtel.ru</p> <p>Ответственное лицо Заказчика по техническим вопросам проведения Открытой закупки у единственного поставщика (исполнителя, подрядчика): Волкова Юлия Анатольевна тел. + 7 (347)2215555, e-mail: yu.volkova@bashtel.ru</p>
2.	Особенности участия в закупке Субъектов МСП в соответствии с п. 8 ст. 3 Федерального закона от 18.07.2011 г. № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц»	Требования не установлены
3.	Фирменное наименование (наименование) для юридического лица, фамилия, имя отчество – для физического лица Претендента	Общество с ограниченной ответственностью «Си Ти Ай» (ООО «Си Ти Ай»)
4.	Фактический, почтовый адрес Претендента	117218, г. Москва, ул. Кржижановского, дом 29, корпус 1, этаж 5, пом. 1, комн. 23-28
5.	Место и дата рассмотрения предложений Претендента, подведения итогов закупки	<p>Рассмотрение предложения Претендента об условиях исполнения договора и подведение итогов будет проводиться по адресу: 450077, Республика Башкортостан, г. Уфа, ул. Ленина, д. 30</p> <p>не позднее «02» мая 2017 года</p>
6.	Предмет закупки. Предмет Договора, количество	<p>Предметом закупки является:</p> <p>Право на заключение договора на техническую поддержку программного обеспечения СТИ комплекса Cisco UCCE - CALL центр</p>

№ п/п	Наименование п/п	Содержание п/п							
	поставляемого товара, объём выполняемых работ, оказываемых услуг	Количество поставляемого товара, объём выполняемых работ, оказываемых услуг, определены в разделе III «Техническое задание» Документации о закупке							
7.	Сведения о начальной (максимальной) цене договора	663 655,00 (шестьсот шестьдесят три тысячи шестьсот пятьдесят пять) рублей 00 копеек, в том числе сумма НДС (18%) 101 235,51 (сто одна тысяча двести тридцать пять) рублей 51 копейка 562 419,49 (пятьсот шестьдесят две тысячи четыреста девятнадцать) рублей 49 копеек, без учета НДС							
8.	Место, условия и сроки (периоды) поставки товара, выполнения работ, оказания услуг	Место, условия и сроки (периоды) поставки товара, выполнения работ, оказания услуг определяются в соответствии с проектом Договора в разделе IV «Проект договора» и в разделе III «Техническое задание» Документации о закупке							
9.	Требования к Участнику и перечень документов, предоставляемых Претендентом для подтверждения их соответствия установленным требованиям	Общие требования: <table><tr><th>Наименование требования</th></tr><tr><td>1. Соответствие Участника требованиям, устанавливаемым законодательством Российской Федерации к лицам, осуществляющим поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг, являющихся предметом Открытой закупки у единственного поставщика (исполнителя, подрядчика).</td></tr><tr><td>2. Непроведение ликвидации Участника - юридического лица и отсутствие решения арбитражного суда о признании Участника - юридического лица, индивидуального предпринимателя несостоятельным (банкротом) и об открытии конкурсного производства</td></tr><tr><td>3. Неприостановление деятельности Участника в случаях, предусмотренных Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, на день подачи предложения об условиях исполнения договора</td></tr><tr><td>4. Отсутствие у Участника задолженности по начисленным налогам, сборам и иным обязательным платежам в бюджеты любого уровня или государственные внебюджетные фонды за прошедший календарный год, размер которой превышает 25 (двадцать пять) процентов балансовой стоимости активов Участника закупки по данным бухгалтерской отчетности за последний завершенный отчетный период</td></tr><tr><td>5. Соответствие участника закупки критериям отнесения к Субъектам МСП, установленным ст. 4 Федерального закона Российской Федерации от 24.07.2007 № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации», в случае если участниками закупки являются только Субъекты МСП в соответствии с пунктом 2, а также с учетом требований п.п. 4 пункта 16 раздела II «Информационная карта» Документации.</td></tr><tr><td>6. Отсутствие сведений об Участнике в реестре недобросовестных поставщиков, предусмотренном Федеральным законом от 18 июля 2011 года № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц»;</td></tr></table>	Наименование требования	1. Соответствие Участника требованиям, устанавливаемым законодательством Российской Федерации к лицам, осуществляющим поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг, являющихся предметом Открытой закупки у единственного поставщика (исполнителя, подрядчика).	2. Непроведение ликвидации Участника - юридического лица и отсутствие решения арбитражного суда о признании Участника - юридического лица, индивидуального предпринимателя несостоятельным (банкротом) и об открытии конкурсного производства	3. Неприостановление деятельности Участника в случаях, предусмотренных Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, на день подачи предложения об условиях исполнения договора	4. Отсутствие у Участника задолженности по начисленным налогам, сборам и иным обязательным платежам в бюджеты любого уровня или государственные внебюджетные фонды за прошедший календарный год, размер которой превышает 25 (двадцать пять) процентов балансовой стоимости активов Участника закупки по данным бухгалтерской отчетности за последний завершенный отчетный период	5. Соответствие участника закупки критериям отнесения к Субъектам МСП, установленным ст. 4 Федерального закона Российской Федерации от 24.07.2007 № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации», в случае если участниками закупки являются только Субъекты МСП в соответствии с пунктом 2, а также с учетом требований п.п. 4 пункта 16 раздела II «Информационная карта» Документации.	6. Отсутствие сведений об Участнике в реестре недобросовестных поставщиков, предусмотренном Федеральным законом от 18 июля 2011 года № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц»;
Наименование требования									
1. Соответствие Участника требованиям, устанавливаемым законодательством Российской Федерации к лицам, осуществляющим поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг, являющихся предметом Открытой закупки у единственного поставщика (исполнителя, подрядчика).									
2. Непроведение ликвидации Участника - юридического лица и отсутствие решения арбитражного суда о признании Участника - юридического лица, индивидуального предпринимателя несостоятельным (банкротом) и об открытии конкурсного производства									
3. Неприостановление деятельности Участника в случаях, предусмотренных Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, на день подачи предложения об условиях исполнения договора									
4. Отсутствие у Участника задолженности по начисленным налогам, сборам и иным обязательным платежам в бюджеты любого уровня или государственные внебюджетные фонды за прошедший календарный год, размер которой превышает 25 (двадцать пять) процентов балансовой стоимости активов Участника закупки по данным бухгалтерской отчетности за последний завершенный отчетный период									
5. Соответствие участника закупки критериям отнесения к Субъектам МСП, установленным ст. 4 Федерального закона Российской Федерации от 24.07.2007 № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации», в случае если участниками закупки являются только Субъекты МСП в соответствии с пунктом 2, а также с учетом требований п.п. 4 пункта 16 раздела II «Информационная карта» Документации.									
6. Отсутствие сведений об Участнике в реестре недобросовестных поставщиков, предусмотренном Федеральным законом от 18 июля 2011 года № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц»;									

№ п/п	Наименование п/п	Содержание п/п				
		<p>7. Отсутствие сведений об Участнике в реестре недобросовестных поставщиков, предусмотренном Федеральным законом от 5 апреля 2013 года № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»</p> <p>Дополнительные требования:</p> <table><tr><td>Наименование требования</td></tr><tr><td>Не установлены</td></tr></table> <p>Специальные требования:</p> <table><tr><td>Наименование требования</td></tr><tr><td>Не установлены</td></tr></table> <p>В случае если на стороне Претендента/Участника выступают несколько лиц, то Общим требованиям должны соответствовать все лица, если иное для отдельных требований не установлено в настоящем пункте 9 раздела II «Информационная карта» Документации. Соответствие Дополнительным требованиям и Специальным требованиям считается соблюденным, если им соответствует хотя бы одно лицо, из выступающих на стороне Претендента, если иное прямо не следует из условий настоящей Документации.</p>	Наименование требования	Не установлены	Наименование требования	Не установлены
Наименование требования						
Не установлены						
Наименование требования						
Не установлены						
10.	Способ закупки и форма закупки	Открытая закупка у единственного поставщика (исполнителя, подрядчика)				
11.	Порядок, дата начала и дата окончания срока подачи заявок на участие в закупке	<p>Подача, оценка и сопоставление заявок не установлены, также не установлены следующие условия:</p> <ul style="list-style-type: none">- требования к содержанию, форме, оформлению и составу Заявки,- требование к описанию Претендентами поставляемого товара, который является предметом договора, его функциональных характеристик (потребительских свойств), его количественных и качественных характеристик, требования к описанию Претендентом выполняемой работы, оказываемой услуги, которые являются предметом договора, их количественных и качественных характеристик- порядок, место, дата и время начала и окончания срока подачи Заявок на участие в закупке- форма, порядок, срок (даты начала и окончания срока) предоставления Претендентам разъяснений положений Документации о закупке.				
12.	Порядок оценки и сопоставления Заявок, критерии оценки и сопоставления Заявок, величины значимости этих критериев					
13.	Требования к качеству, техническим и иным характеристикам товара, работам, услугам, к их безопасности, к функциональным характеристикам (потребительским свойствам) товара к размерам, упаковке, отгрузке товара, к результатам работ,	<p>Приводятся в разделе III «Техническое задание» и разделе IV «Проект Договора» настоящей Документации</p> <p>Также закупаемые товары (работы, услуги) должны соответствовать следующим требованиям законодательства РФ и Заказчика: специальных требований законодательства нет</p>				

№ п/п	Наименование п/п	Содержание п/п
	услуг, объемам работ, услуг и иные требования, связанные с определением соответствия поставляемого товара, выполняемой работы, оказываемой услуги потребностям Заказчика	
14.	Официальный язык закупки	Русский
15.	Валюта закупки	Российский рубль

2.2. Документы, предоставляемые Претендентом

№ п/п	Наименование п/п	Содержание
16.	Документы, предоставляемые Претендентом на участие в закупке	<p align="center">Наименование документа</p>
		<p>1. предложение об условиях исполнения договора (оформляется в свободной форме, в том числе в форме проекта договора)</p>
		<p>2. полученную не ранее чем за три месяца до дня размещения в ЕИС Извещения о закупке выписку из Единого государственного реестра юридических лиц (оригинал) или нотариально заверенную копию такой выписки (для российских юридических лиц), полученную не ранее чем за три месяца до дня размещения в ЕИС Извещения о закупке, выписку из Единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей (оригинал) или нотариально заверенную копию такой выписки (для российских индивидуальных предпринимателей), надлежащим образом заверенный перевод на русский язык документов о государственной регистрации юридического лица или физического лица в качестве индивидуального предпринимателя в соответствии с законодательством соответствующего государства (для иностранных лиц)</p>
		<p>3. копии документов, подтверждающих полномочия представителей Претендента, (для всех лиц, от имени которых действует уполномоченный представитель). Если представитель Претендента имеет право действовать от имени Претендента без доверенности, то копии документов, подтверждающих данное право представителя Претендента. Если представитель Претендента действует от имени Претендента на основании доверенности, то копия такой доверенности и копия документов, подтверждающих право представителя Претендента, выдавшего доверенность, выдавать такую доверенность</p>
		<p>4. копии учредительных документов (для юридических лиц)</p>
		<p>5. копия основного документа, удостоверяющего личность, (для физических лиц и индивидуальных предпринимателей)</p>
		<p>6. в случае, если начальная (максимальная) цена договора составляет или превышает 30 миллионов рублей, документы, подтверждающие раскрытие Претендентом информации в отношении всей цепочки собственников Претендента, включая бенефициаров (в том числе конечных), <u>Форма № 1</u></p>
		<p>7. решение или копия решения об одобрении сделки, планируемой к заключению по результатам Закупки, если такое одобрение требуется в соответствии с законодательством РФ или учредительными документами Претендента (об одобрении крупной сделки, сделки, в совершении которой имеется заинтересованность, и другие).</p> <p>В случае если получение указанного решения до истечения срока подачи предложения об условиях исполнения договора для Претендента невозможно в силу необходимости соблюдения установленного законодательством и учредительными документами Претендента порядка созыва заседания органа, к компетенции которого относится вопрос об одобрении или совершении соответствующих сделок, Претендент обязан решение до момента заключения договора. Если такое одобрение не требуется, то письмо</p>

№ п/п	Наименование п/п	Содержание
		<p>Претендента, в котором должно быть указано, что такое одобрение не требуется</p> <p>Перечень документов, которые не обязательны для предоставления Претендентом, но могут быть дополнительно запрошены Заказчиком:</p> <p>8. копия выданного российским налоговым органом документа, подтверждающего постановку на учёт в налоговом органе (для лиц, подлежащих постановке на учёт в налоговом органе в соответствии с законодательством Российской Федерации)</p> <p>9. оригинал или надлежаще заверенная копия справки из уполномоченного налогового органа, подтверждающей отсутствие непогашенной задолженности по начисленным налогам, сборам и иным обязательным платежам в бюджеты любого уровня или государственные внебюджетные фонды, размер которой превышает 25 % (двадцать пять процентов) балансовой стоимости активов Претендента по данным бухгалтерской отчётности за последний завершённый отчётный период, полученную не ранее чем за 3 (три) месяца до дня размещения Извещения о закупке в ЕИС, или документы, подтверждающие факт обжалования Претендентом наличия указанной задолженности, если решение по жалобе на дату рассмотрения предложения Претендента об условиях исполнения договора не принято</p> <p>10. копии принятых налоговыми органами Российской Федерации официальных бухгалтерских балансов (Форма бухгалтерской отчетности № 1) и копии отчетов о прибылях и убытках (Форма бухгалтерской отчетности № 2) с отметкой налогового органа за последние 3 (три) года, а также копии вышеотмеченных бухгалтерских отчетов по итогам завершеного квартала текущего года с подписью руководителя, если имеется, заключение аудиторов за соответствующий отчетный период. Если Претендент применяет упрощенную систему налогообложения, то могут быть представлены копии налоговой декларации с отметкой налогового органа за последние 3 (три) завершённых года.</p> <p>11. копии документов, подтверждающих соответствие товаров, работ, услуг требованиям, установленным в пункте 13 настоящей Документации</p> <p>Претендент вправе приложить к предложению об условиях исполнения договора иные документы, которые, по его мнению, подтверждают соответствие установленным требованиям в настоящей документации, с комментариями, разъясняющими цель предоставления этих документов.</p>

2.3. Условия заключения и исполнения договора

№ п/п	Содержание пункта	Информация
17.	Порядок, срок заключения договора по результатам закупки,	<p>Договор заключается в письменной форме. Договор составляется путём включения в проект Договора, приложенного к Документации, условий договора, сведения о которых содержатся в предложении об условиях исполнения договора.</p> <p>После подведения итогов закупки и не позднее 5 (пяти) рабочих дней со дня подписания протокола, в который занесены сведения о поставщике (подрядчике, исполнителе), Заказчик направляет проект договора поставщику (подрядчику, исполнителю).</p> <p>Поставщик (подрядчик, исполнитель) обязан подписать договор со своей стороны в течение 3 (трех) рабочих дней с даты получения от Заказчика проекта договора и представить все подписанные экземпляры договора Заказчику.</p> <p>Если договор (договоры) в случаях установленных законодательством Российской Федерации или Уставом Заказчика требует предварительного одобрения (до его заключения) органами управления Заказчика, Заказчик после получения от победителя Закупки подписанного договора (договоров), а также документов установленных настоящей Документацией о закупке и Положением о закупках товаров, работ, услуг ПАО «Башинформсвязь», направляет договор (договоры) на предварительное одобрение договора (договоров) таким органом управления Заказчика.</p> <p>Если договор (договоры) не был (не были) одобрен (одобрен) органом управления Заказчика, то закупка признаётся несостоявшейся.</p>
18.	Порядок формирования цены договора	В цену должны быть включены все расходы, связанные с надлежащим выполнением обязательств по договору (с учетом расходов на перевозку, страхование, уплату таможенных пошлин, налогов и других обязательных платежей)
19.	Форма, сроки и порядок оплаты товара, работы, услуги	Определены разделом IV «Проект Договора»
20.	Возможность Заказчика изменить предусмотренные договором количество товаров, объём работ, объём услуг при заключении или в ходе исполнения договора	<p>В текст договора, заключаемого по результатам закупки, по соглашению сторон могут быть внесены следующие изменения:</p> <ul style="list-style-type: none"> • цена договора может быть снижена без изменения предусмотренных договором количества товаров/ объёма работ, услуг; • количество поставляемого по заключаемому договору товара, объём работ, услуг могут быть изменены не более чем на 20 % (двадцать процентов) от заявленного в настоящей Документации без изменения цены за единицу товара/работ/услуг. При этом цена договора не может быть изменена более, чем на 20% (двадцать процентов) от цены договора, заключенного по результатам Закупки; • иные, изменяющие условия договора в лучшую для Заказчика сторону.
21.	Возможность проведения постквалификации лица	Проведение постквалификации возможно. Порядок проведения постквалификации осуществляется в соответствии с Положением о закупках товаров, работ, услуг ПАО «Башинформсвязь»

Во всем, что не урегулировано Извещением о проведении закупки и настоящей Документацией, Заказчик, Претенденты, и другие лица руководствуются [Положением о закупках товаров, работ, услуг ПАО «Башинформсвязь»](#), утвержденным Советом директоров Общества (Протокол № 48 от 15 февраля 2017 г.) и действующим законодательством Российской Федерации.

ФОРМА № 1 ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ РАСКРЫВАЮЩЕЙ ИНФОРМАЦИЮ В ОТНОШЕНИИ ВСЕЙ ЦЕПОЧКИ СОБСТВЕННИКОВ ПРЕТЕНДЕНТА, ВКЛЮЧАЯ БЕНЕФИЦИАРОВ (В ТОМ ЧИСЛЕ КОНЕЧНЫХ)

[illegible]

РАЗДЕЛ III. Техническое задание

Количество поставляемого товара, объем выполняемых работ, оказываемых услуг, определяются в соответствии с проектом Договора (Раздел IV Проект договора).

РАЗДЕЛ IV. Проект договора

ДОГОВОР № S-17-1-030

На оказание услуг по технической поддержке программного обеспечения ООО «Си Ти Ай» для программно-аппаратного комплекса Cisco Unified Contact Center

г. Уфа

«___» мая 2017 г.

Публичное акционерное общество "Башинформсвязь", именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице Генерального директора Долгоаршинных Марата Гайнулловича, действующего на основании Устава, с одной стороны и ООО «Си Ти Ай», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Генерального директора Волянского Дениса Владимировича, действующего на основании Устава, с другой стороны, заключили настоящий договор (далее - Договор) о нижеследующем:

В настоящем Договоре будут иметь значение следующие термины и определения:

«Время диагностирования» - означает время, прошедшее от момента поступления Обращения в Службу Технической Поддержки до момента, когда технический персонал Исполнителя определил причину возникновения Состояния неисправности. Для тарифов, предусматривающих оказание услуг в рабочие часы, время диагностирования отсчитывается с первого рабочего часа (дня), следующего за моментом регистрации Обращения Заказчика.

«Время реагирования» - означает время, прошедшее от момента поступления Обращения в Службу Технической Поддержки до момента, когда технический персонал Исполнителя приступил к выполнению работ по запросу (регистрации Обращения).

«Дополнительные услуги» - означает услуги, не предусмотренные настоящим Договором.

«Нормальное состояние Системы» - означает ситуацию, при которой Система Заказчика функционирует в соответствии с нормальными параметрами, регламентированными документацией производителя или подтвержденными, как нормальные, протоколами передачи в промышленную эксплуатацию.

«Оборудование» - означает оборудование Заказчика, введенное в эксплуатацию, и перечисленное в Приложении № 1 к настоящему Договору.

«Обращение» - означает зарегистрированную Исполнителем информацию о Состоянии неисправности или о запросе на консультацию, дополняемую в ходе решения проблемы информацией, поступающей от технического персонала Заказчика или Исполнителя.

«Оконечное оборудование» - означает удаленное от центрального активное Оборудование Заказчика, используемое для подключения удаленных офисов или клиентов Заказчика.

«Ответственное контактное лицо» - означает уполномоченного сотрудника каждой из Сторон, ответственного за осуществление своевременной связи между Сторонами по возникающим техническим, организационным или иным вопросам в период действия настоящего Договора.

«Программное обеспечение», «ПО» - означает программное обеспечение, установленное на Оборудовании Заказчика, перечисленное в Приложении № 1 к настоящему Договору.

«Рабочий день» - означает день с понедельника по пятницу включительно, исключая официально установленные выходные и праздничные дни Российской Федерации. В случае, если в Договоре прямо не предусмотрено иное, сроки, выраженные в днях, подразумевают рабочие дни.

«Рабочие часы» («Рабочее время») - означает время с 10:00 до 19:00 локального времени г. Москвы. В случае, если в Договоре прямо не предусмотрено иное, сроки, выраженные в часах, подразумевают рабочие часы.

«Сервис» - означает отдельный вид услуг Исполнителя.

«Система» - означает Оборудование и/или Программное обеспечение, работающие совместно.

«Системный эксперт» - означает инженера Исполнителя, обладающего полной и необходимой компетентностью для устранения неполадок, возникающих в Системе.

«Служба Технической Поддержки» - означает технический персонал Исполнителя, производящий работы и оказывающий услуги по настоящему Договору.

«Смежная система» - означает иное оборудование или программное обеспечение Заказчика, не перечисленное в Приложении № 1 и способное оказывать хоть какое-нибудь влияние на Нормальное состояние Системы, обслуживаемой Исполнителем в рамках данного Договора.

«Сообщение о проблеме» - означает сообщение в соответствии с процедурой эскалации (описанной в Приложении № 2 к настоящему Договору) уполномоченных лиц Заказчика о возникшей у Заказчика проблеме.

«Состояние неисправности» - означает ситуацию, при которой Система Заказчика отклоняется от признанных нормальными (регламентационными документами производителя или/и протоколами передачи в эксплуатацию) режимов работы, что приводит к существенному снижению качества или производительности Системы, или утрате отдельных функций Системы.

«Срок доставки оборудования» - означает время, прошедшее с момента реагирования инженера Службы Технической Поддержки на Обращение и до момента доставки исправного оборудования в офис Заказчика в г. Москве, а при отсутствии такового – до момента передачи оборудования в транспортную компанию, осуществляющую доставку оборудования к месту установки.

«Срок решения» - применяется для работ, не связанных с внесением изменений в ПО и означает время, прошедшее от момента поступления Обращения в Службу Технической Поддержки до момента, когда действиями технического персонала Исполнителя Система возвращена в нормальное состояние или Заказчик получил необходимую консультацию. Для тарифов, предусматривающих оказание услуг в рабочие часы, срок решения отсчитывается с первого рабочего часа (дня), следующего за моментом регистрации обращения Заказчика.

«Техническая площадка» - означает место физического расположения центральной или удаленной части Системы Заказчика в Российской Федерации, где установлено Оборудование, подлежащее технической поддержке по настоящему Договору.

«Технический персонал» - означает группу технических специалистов Заказчика или Исполнителя, прошедших обучение для квалифицированной установки и управления оборудования и/или программного обеспечения, поддерживающих работоспособное состояние Системы.

«Части оборудования» - означает отдельные части активного оборудования, доставляемого или доставленного в соответствии с Договором доставки и предназначенного для установки в сети передачи данных Заказчика.

«Центральное оборудование» - означает критически важную для функционирования сети передачи данных Заказчика центральную часть Системы, используемую для концентрации потоков данных от оконечного оборудования.

1. Предмет договора

1.1. Согласно условиям настоящего договора Исполнитель обязуется предоставлять услуги по технической поддержке программного обеспечения программно-аппаратного комплекса Cisco Unified Contact Center ПАО "Башинформсвязь", а Заказчик обязуется принимать и оплачивать вышеуказанные услуги в соответствии с настоящим Договором.

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

- 1.3. Услуги поддержки распространяются исключительно на оборудование и/или программное обеспечение, явно перечисленное в Приложении № 1 к настоящему Договору.
- 1.4. Исполнитель вправе предоставить дополнительные услуги Заказчику, при условии, что такие услуги будут оформлены дополнительным соглашением к настоящему Договору, на основании тарифов, установленных п.8 Приложения № 2.

2. Стоимость услуг и порядок оплаты

- 2.1. Стоимость услуг Исполнителя по технической поддержке Оборудования и/или Программного обеспечения перечисленного в Приложении № 1 составляет 663 655,00 (Шестьсот шестьдесят три тысячи шестьсот пятьдесят пять) рублей в год, в том числе НДС 18% - 101 235,51 (Сто одна тысяча двести тридцать пять) рублей 51 копейка. Стоимость услуг Исполнителя является твердой и не подлежит изменению в течении действия договора
- 2.2. Оплата услуг по настоящему договору производится ежеквартально. В целях настоящего договора кварталом признается финансовый квартал, а именно период в три месяца (с первого числа первого месяца по последнее число третьего месяца включительно), отсчет кварталов ведется с 01 июня 2017 г.
- 2.3. После подписания настоящего Договора, Исполнитель выставляет Заказчику счет за первый квартал, который должен быть оплачен в течение 20 (Двадцати) календарных дней после подписания сторонами Акта сдачи-приемки услуг.
- При оказании услуг менее одного квартала стоимость определяется исходя из стоимости одного дня оказания услуг. Стоимость одного дня оказания услуг определяется из расчета 365/366 дней в году.
- 2.4. Последующая оплата должна осуществляться Заказчиком в течение 20 (Двадцати) календарных после подписания сторонами Акта сдачи-приемки услуг.
- 2.5. 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.
- 2.6. Оплата дополнительных услуг производится в порядке и на условиях, предусмотренных Дополнительными соглашениями к настоящему Договору. Если в соответствующем Дополнительном соглашении Сторонами не установлен порядок оплаты, Заказчик обязан произвести оплату в течение 5 (Пяти) рабочих дней с момента выставления счета Исполнителем.
- 2.7. Стоимость услуг по настоящему договору указывается в рублях РФ, с учетом НДС 18%.
- 2.8. Обязательства по оплате считаются исполненными с момента поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

3. Обязанности сторон

- 3.1. Обязанности Заказчика:
- 3.1.1 До начала предоставления услуг по договору Заказчик обязан предоставить Техническому персоналу Исполнителя Техническую документацию на Систему и Смежные системы.
- 3.1.2. Заказчик обязан осуществлять рекомендованные Исполнителем или производителем операции по управлению и обслуживанию Системы исключительно в соответствии с документацией на Систему.

3.1.3. Заказчик обязан своевременно, полно и достоверно вести журнал для записи операций по управлению Системой и возникших неисправностей, форма журнала приведена в Приложении № 5 настоящего Договора.

3.1.4. Заказчик обязан поддерживать в актуальном состоянии документацию на Систему, резервные копии конфигураций Программного Обеспечения и Оборудования. Актуальное состояние означает, что в момент обращения в службу Технической поддержки документация на Систему соответствует текущему состоянию Системы.

3.1.5. 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.

3.1.6. 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.

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

3.1.8. Заказчик обязан предоставить техническому персоналу Исполнителя по выбору Исполнителя следующие виды доступа к Системе:

- удаленный доступ по каналу связи с помощью одного из: Windows Terminal Services, Remote Administrator, telnet или SSH. На компьютере, к которому осуществляется удаленный доступ, должно быть установлено программное обеспечение согласно технической документации Исполнителя или обеспечена возможность установки программного обеспечения согласно требованиям Исполнителя. Заказчик обеспечивает Техническому персоналу Исполнителя администраторский уровень доступа к Системе.
- непосредственный физический доступ (в тех случаях, когда удаленного доступа недостаточно для устранения состояния неисправности, либо использование удаленного доступа не допускается Техническим персоналом Заказчика по каким-либо причинам), при этом представители Исполнителя осуществляют выезд к Заказчику. В случае невозможности предоставления постоянного удалённого доступа, возможен вариант с доступом по требованию. При этом время получения доступа не входит в сроки, предусмотренные для рассмотрения Обращения данного уровня Приоритета (Приложение № 2)

3.1.9. При невыполнении Заказчиком п. 3.1.8. Исполнитель не несет ответственности за сроки оказания и качество услуг.

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

- доступ к нормально функционирующим устройствам ввода-вывода информации, параметры доступа;
- доступ к оборудованию, перечисленному в Приложении №1 к настоящему Договору, а также, в случае необходимости, к иным элементам Системы, явно не перечисленным в Приложении №1;
- доступ к телефонам (факсам) для связи с центральным офисом Исполнителя и/или офисами третьих лиц - поставщиков оборудования и программного обеспечения, доступ к сети Интернет;

- алгоритм работы скриптов системы распознавания голоса (IVR);
- план телефонной маршрутизации, номерной план;
- функциональную и физическую схему сети с элементами ПО, перечисленными в приложении № 1 к настоящему Договору, а так же с иными элементами системы, явно не перечисленными в Приложении № 1 к Договору.

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 Системы 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. В случае нарушения Заказчиком сроков оплаты, предусмотренных настоящим Договором, Исполнитель вправе взыскать с Заказчика пени в размере 0,1% от стоимости неоплаченных Заказчиком услуг за каждый день просрочки, но не более стоимости услуг квартального платежа. Исполнитель вправе приостановить оказание услуг по настоящему Договору до момента оплаты Заказчиком выставленных счетов.

4.2. В случае нарушения Исполнителем сроков оказания услуг, предусмотренных настоящим Договором, Заказчик вправе взыскать с Исполнителя пени в размере 0,1% от стоимости оплаченных услуг за каждый день просрочки, но не более стоимости услуг месячного платежа.

4.3. Исполнитель ни при каких обстоятельствах не несет ответственность за работы выполняемые Заказчиком самостоятельно, а также за повреждения, вызванные действиями или упущениями, или нарушением настоящего Договора Заказчиком или его посредниками, представителями, сотрудниками, или субподрядчиками.

4.4. Исполнитель не несет ответственность в случае:

- когда отсутствует гарантийный талон на данную единицу Оборудования и/или Программного обеспечения, или серийный номер Оборудования и/или Программного обеспечения отсутствует или не поддается прочтению;
- если дефекты и повреждения Оборудования и/или Программного обеспечения возникли в результате механических повреждений после передачи Оборудования и/или Программного обеспечения Заказчику по накладной, в том числе повреждений, полученных в результате аварий, либо при воздействии огня, температуры и влаги; насекомых, пыли, попадания вовнутрь посторонних предметов;
- если дефект или повреждение Оборудования и/или Программного обеспечения возникли вследствие нарушения Заказчиком или третьими лицами, допущенными им к Оборудованию и/или Программному обеспечению, правил хранения и эксплуатации Оборудования и/или Программного обеспечения, указанных в документации производителя, в том числе при невыполнении обязательных периодических операций (например, резервное копирование и т.п.);
- наличие на Оборудовании признаков ремонта неуполномоченными лицами;
- внесения несогласованных изменений в конфигурацию Программного обеспечения и/или Оборудования.

5. Срок действия договора

5.1. Настоящий договор вступает в силу с «1» июня 2017 г и действует по «31» мая 2018 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 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.

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 неотъемлемой частью договора.

9. Адреса и реквизиты сторон

ЗАКАЗЧИК:

Публичное акционерное общество
«Башинформсвязь»
Юридический адрес: 450077 Республика
Башкортостан, г. Уфа, ул. Ленина, 30
Почтовый адрес: 450077, Республика
Башкортостан, г. Уфа, ул.Ленина,30
ИНН 0274018377/ КПП 997750001
Банковские реквизиты:
р/с 40702810900000005674 В ОАО АБ
«Россия»

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

Общество с ограниченной ответственностью
«Си Ти Ай»
Юридический адрес: 117218, г. Москва, ул.
Кржижановского, дом 29, корпус 1, этаж 5,
пом. 1, комн. 23-28.
Почтовый адрес: 117218, г. Москва, ул.
Кржижановского, дом 29, корпус 1, этаж 5,
пом. 1, комн. 23-28.
ИНН 7736224098/КПП 772701001
Банковские реквизиты
р/с 40702810038000001117 в

к/с 30101810800000000861 в Северо-
Западном Главном Управлении Банка
России
БИК 044030861
Генеральный директор
ПАО «Башинформсвязь»

ОАО «Сбербанк России»
к/с 30101810400000000225
БИК 044525225

Генеральный директор
ООО «Си Ти Ай»

_____/Долгоаршинных М.Г./

_____/Волянский Д.В./

«__» _____ 2017 г

«__» _____ 2017 г

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
К ДОГОВОРУ НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ
№ **S-17-1-030** от «__» _____ 2017 г.

г. Москва

«__» _____ 2017 г.

Перечень Оборудования и/или Программного обеспечения, в отношении которого Исполнитель оказывает услуги технической поддержки в соответствии с вышеуказанным Договором и Приложениями к нему.

Таблица 1. Программное обеспечение, являющееся предметом оказания услуг по технической поддержки.

	Парт Код	Описание	Кол-во
Продукты CTI для Cisco Unified Contact Center			
4.1	CTI-AD-BUNDLE	CTI Agent Desktop	125
4.2	CTI-REC-BUNDLE	CTI Recording Suite	125
4.3	CTI_OUT-LIC (5+10)	CTI Outbound Suite	15

Заказчик:

Генеральный директор
ПАО «Башинформсвязь»

_____ / Долгоаршинных М.Г./

«__» _____ 2017 г

Исполнитель:

Генеральный директор
ООО «Си Ти Ай»

_____ /Волянский Д.В./

«__» _____ 2017 г

ПРИЛОЖЕНИЕ №2
К ДОГОВОРУ НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ
№ S-17-1-030 ОТ «___» МАЯ 2017 Г.

г. Москва

«___» мая 2017 г

ПЕРЕЧЕНЬ СЕРВИСОВ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ И РЕГЛАМЕНТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СО СЛУЖБОЙ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ.

Данное Приложение содержит:

1. Общий перечень Сервисов которые могут быть предоставлены Заказчику на его усмотрение.
2. Конкретный перечень Сервисов и режимов, оказываемых Заказчику по настоящему договору.
3. Порядок фиксирования обнаруженных неисправностей в Системе, являющихся объектом технической поддержки в соответствии с вышеуказанным Договором и Приложениями к нему.
4. Порядок рассмотрения возникших вопросов по использованию Системы и их решения.

1. ОБЩИЙ ПЕРЕЧЕНЬ СЕРВИСОВ СЛУЖБЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ИСПОЛНИТЕЛЯ (ВКЛЮЧАЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ СЕРВИСЫ)

(ВНИМАНИЕ! Данный перечень приведен для ознакомительных целей, список предоставляемых Заказчику услуг указан в п. 2 настоящего Приложения).

- 1.1. «Сервис Оперативного приема и фиксирования запросов» предназначенный для фиксирования обнаруженных неисправностей в Системе и слежения за их устранением.
- 1.2. «Сервис Консультирования и диагностирования» оказание квалифицированной помощи Заказчику по вопросам, связанным с параметрами управления Системой Заказчика и конфигурирования Программного обеспечения Системы Заказчика, предоставление ему ссылок на доступную документацию производителя оборудования и программного обеспечения. Проведение первичной удаленной диагностики проблемы.
- 1.3. «Сервис восстановления нормального состояния Системы» устранение Состояний неисправности ПО и (или) Оборудования, приведение их функционирования к нормам, указанным в документации.
- 1.4. «Мониторинг работоспособности Системы» осуществление постоянного наблюдения за функционированием и производительностью Системы в целях предупреждения Состояний неисправности, улучшения работы Системы.
- 1.5. «Предоставление выделенного сервисного инженера» закрепление за Заказчиком отдельного сотрудника Исполнителя, владеющего знаниями специфики архитектуры Системы Заказчика.
- 1.6. «Услуга Обновления Программного обеспечения» предоставление Заказчику минорных версий ПО и патчей для ПО Системы в течение периода действия настоящего Договора. При выходе новой минорной версии ПО, подпадающего под действие настоящего Договора, Исполнитель размещает обновление на своем Интернет-сайте и уведомляет Заказчика отправкой сообщения его Ответственному контактному лицу.

Обновление сопровождается предоставлением документации в виде описания внесенных в ПО изменений, инструкции по установке обновления, и других документов по усмотрению Исполнителя. Исполнитель не предоставляет Заказчику обновления мажорных версий ПО, лицензируемого отдельно. Предоставление удаленного доступа к базе знаний Исполнителя для ПО, в отношении которого оказываются услуги технической поддержки, осуществляется посредством цифровых сетей связи.

1.6.1. Минорная версия ПО – версия, которая выпускается производителем при:

- изменении в схеме функционирования продукта (прежде всего – с точки зрения пользователя) ;
- незначительных изменениях (расширения, добавления новой) функциональности.

1.6.2. Патч для ПО - исправление ошибок, не вносящие изменений в схему функционирования продукта и не влекущих несовместимость на уровне данных (для обновления программного обеспечения не требуется специальных процедур конвертации/преобразования данных).

1.7. **«Ремонт или замена неисправного Оборудования»** восстановление работоспособности (ремонт) вышедшего из строя оборудования Системы Заказчика, с возможностью предоставления временной замены на аналогичное работоспособное оборудование.

1.8. Прием-передача неисправного Оборудования, оборудования на замену, отремонтированного Оборудования производится с соблюдением следующего порядка:

1.8.1. Представители Исполнителя и Заказчика совместно сверяют серийные номера неисправного оборудования с перечисленными в пункте 1 Приложения №1 к настоящему Договору и подписывают Сервисный лист для ремонта/замены, согласно образцу, представленному в Приложении № 4 к настоящему Договору.

1.8.2. Доставка оборудования с Технической площадки Заказчика в офис Исполнителя для замены или ремонта и возврат оборудования от Исполнителя в офис Заказчика осуществляется силами и за счет Заказчика. В случае, если по заключению сервисного центра будет установлено, что оборудование не подлежит гарантии вследствие нарушения правил эксплуатации или иных оснований прекращения гарантии, Заказчик обязуется компенсировать Исполнителю понесенные последним затраты на диагностику Оборудования.

1.8.3. По факту произведенной замены Исполнитель вносит изменения в реестр оборудования, ассоциированный с настоящим Договором в собственной программе сообщения и фиксирования запросов, и оформляет новое дополнительное соглашение к настоящему договору.

1.8.4. Если новое оборудование было предоставлено Исполнителем на условиях временного использования, Заказчик возвращает Исполнителю предоставленное оборудование в течение пяти рабочих дней с момента завершения ремонта вышедшего из строя Оборудования Заказчика. Заказчик обязуется вернуть временно предоставленное оборудование в оригинальной упаковке и без повреждений. Каждая пересылаемая часть оборудования должна быть надлежащим образом упакована. В случае утраты упаковки и/или нанесения повреждений временно предоставленному оборудованию, Заказчик обязуется оплатить Исполнителю полную стоимость такого оборудования, исходя из цен, действующих на момент установления факта утраты упаковки и/или товарного вида оборудования

1.9. **«Настройка оборудования, ПО, инфраструктуры Заказчика»** осуществление и проведение разовых работ по восстановлению работоспособности, настройке и установке ПО, оборудования и сетевых конфигураций, выполнение процедур миграции данных согласно требованиям Заказчика.

1.10. **«Экспертиза состояния Системы»** анализ эффективности функционирования и расширяемости сети, загрузки имеющихся ресурсов. Комплексный анализ архитектуры сети, передаваемого трафика, поиск "bottleneck" - неустойчивых рабочих процессов,

уязвимостей и неисправностей. После проведения экспертизы Заказчику предоставляется экспертное заключение, содержащее аналитический отчет и рекомендации по устранению проблем.

Дополнительно может быть оказана услуга оптимизации инфраструктуры сети с целью повышения устойчивости Системы и снижения числа простоев.

2. ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ И РЕЖИМОВ ОКАЗЫВАЕМЫХ ЗАКАЗЧИКУ ПО ДОГОВОРУ

№	Тарифный план	Базовый
1	Сервис оперативного приема и фиксирования запросов	24x7
2	Консультирование и диагностирование проблемы инженером технической поддержки	Приоритет 4 8x5x30 дней
3	Восстановление нормального функционирования системного ПО	Приоритет 1 8x5x48ч.
4		Приоритет 2 8x5x7дн.
5		Приоритет 3 8x5x14дн.
6	Максимальное количество обращений в месяц	10
7	Доступ к базе знаний по разрешению сходных проблем	да
8	Предоставление обновлений ПО	да
9	Информирование инициатора по телефону о факте регистрации запроса 1,2 приоритетов	да
10	Оценка уровня удовлетворенности клиента при закрытии инцидентов	да

Примечание: В данной таблице первые две цифры указывают на время, в течение которого оказание услуги доступно для Заказчика. Так, 24x7 означает, что услуга оказывается круглосуточно, семь дней в неделю. 8x5 - услуга оказывается по рабочим дням, в рабочее время. Третья цифра означает срок, в течение которого услуга должна быть оказана (Срок решения проблемы).

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

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

3. Процедура обращения в Службу Технической поддержки

3.1. Исполнитель обязуется принимать по телефону, электронной почте, факсу и через свой интернет-сайт сообщения заказчика о состоянии неисправности в системе и/или запросы на оказание консультаций по поводу использования системы, с фиксацией таких обращений.

3.2. Исполнитель обязуется производить обновления записей о состоянии неисправности на всем протяжении времени решения состояния неисправности до момента возврата системы к нормальному состоянию. Сервис оперативного приема и фиксирования запросов доступен заказчику круглосуточно, семь дней в неделю.

3.3. Настоящее Приложение устанавливает следующую процедуру для получения и фиксирования Обращений Заказчика:

3.3.1. При возникновении Состояния неисправности в Системе или необходимости в получении консультации уполномоченный представитель персонала Заказчика из числа лиц, указанных в пункте 6.1 настоящего Приложения, должен зарегистрировать инцидент в системе поддержки своих клиентов Исполнителя одним из следующих способов:

- обратиться по телефону 8(800) 550-4357; +7(495)784-7313; +7(495) 784-7311; +7(495) 980-2658

- отправить факсимильное сообщение на номер +7 (495) 784-7314

- отправить сообщение по электронной почте на адрес support@cti.ru

- зарегистрировать сообщение о неисправности на портале <http://sd.cti.ru>

3.3.2. При обращении (по телефону, факсу, электронной почте, через web) Заказчик должен предоставить следующую информацию:

- номер Договора, по которому Исполнитель оказывает Заказчику услуги технической поддержки;

- наименованиен компании Заказчика;

- ФИО контактного лица Заказчика, направляющего обращение, его телефонный номер;

- телефонный номер, фамилию и имя контактного лица Заказчика, непосредственно работающего с проблемой.

- уровень Приоритета, предварительно присвоенный обращению Заказчиком согласно пункту 4 настоящего Приложения.

- подробное описание проблемы.

3.3.3. Исполнитель имеет право отказать в приеме обращения в случаях:

- если лицо, направившее обращение не указано в пункте 6.1. настоящего Приложения;

- если контактное лицо Заказчика не предоставило сведения, указанные в пункте 3.3.2 настоящего Приложения;

- если у Заказчика имеются просроченные денежные обязательства перед Исполнителем по вышеуказанному договору;

- если Обращение по указанной проблеме, полученное от другого Ответственного контактного Лица Заказчика, уже было зарегистрировано.

3.3.4. Исполнитель фиксирует сообщение Заказчика, утверждает уровень приоритета и присваивает ему номер («№ Обращения»), который сообщается Заказчику немедленно. Все последующие Обращения Заказчика в Службу оперативного приема запросов Исполнителя по вопросам данной конкретной проблемы должны сопровождаться указанием присвоенного Обращению номера. Исполнитель имеет право игнорировать все последующие обращения и запросы Заказчика, если в них не указан присвоенный номер.

3.3.5. При изменении статуса Обращения, приоритета Обращения и закрытии инициированного Обращения Ответственное контактное лицо Заказчика получает соответствующие уведомления.

3.3.6. По завершении работ по Обращению Ответственному контактному лицу Заказчика направляется соответствующее сообщение. Ответственное контактное лицо Заказчика подтверждает факт решения проблемы, после чего Обращение закрывается. При отсутствии каких-либо сообщений от Заказчика в течение двух календарных недель с момента отправки уведомления Обращение закрывается без дополнительного подтверждения со стороны Заказчика.

3.3.7. Закрытое Обращение не может быть открыто повторно в случае повторного возникновения описанной в нем проблемы. В этом случае Заказчику необходимо инициировать новое обращение в Службу оперативного приема запросов Исполнителя.

4. Классификация Обращений

4.1. Приоритет Обращения устанавливается Ответственным контактным лицом Заказчика при регистрации Обращения. При принятии Обращения Приоритет может быть изменен Исполнителем при наличии к тому достаточных оснований.

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

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

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

Уровень	Значимость	Описание	Пример
Приоритет 1	Критическая	Критический отказ с ущербом для обслуживания, который приводит к прекращению функционирования Системы или значительному ухудшению качества услуг, оказываемых клиентам	Произошла остановка работы одного или нескольких основных технологических процессов Заказчика.
Приоритет 2	Высокая	Значительная неисправность, приводящая к снижению заявленных возможностей Системы, уровня ее безопасности или устойчивости, ухудшению качества обслуживания, заявленной функциональности или нарушению управляемости Системой	Проблемы, наличие которых влечет за собой угрозу остановки работы основных технологических процессов Заказчика.
Приоритет 3	Средняя	Неисправность, не затрагивающая качество услуг, набор выполняемых функций или нормальное функционирование Системы.	Некритичные проблемы, не оказывающие существенного влияния на ведение бизнеса Заказчика.
Приоритет 4	Низкая	Все остальные	Консультационные запросы, запросы на предоставление дополнительной документации, помощь в установке, настройке или эксплуатации Системы, а так же проблемы, наличие которых не влечёт за собой остановку работы основных технологических процедур работы

			Заказчика, и решение которых может быть отложено до момента выхода нового релиза программного обеспечения Системы.
--	--	--	--

5. Процедура эскалации

5.1. Если фактическое время регистрации, диагностирования или решения Обращения превышает значение, указанное в пункте 5 настоящего Приложения, Заказчик имеет право применить процедуру эскалации. Для этого Ответственное контактное лицо Заказчика, указанное в пункте 6.2 настоящего Приложения направляет запрос на эскалацию поочередно Ответственным контактными лицами Исполнителя, указанным в пункте 6.3. настоящего Приложения по контактными телефонам и/или адресам электронной почты.

5.2. При направлении запроса Заказчик сообщает (указывает) следующие атрибуты:

- регистрационный номер Обращения
- текущее состояние проблемы по мнению Заказчика

Обращение без указанных атрибутов не рассматривается Ответственными контактными лицами со стороны Исполнителя.

5.3. Адресат подтверждает получение запроса, информирует Ответственное контактное лицо Заказчика о текущем состоянии проблемы по мнению Исполнителя и предпринимаемых мерах, по ускорению решения проблемы.

5.4. Процедура эскалации не производится, если к моменту наступления Порогового времени проблема была успешно разрешена.

Пороговое Время	Начальник СТП	Менеджер по клиенту	Генеральный директор
1X времени реагирования	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
0,5X времени решения	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1X времени решения	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2X времени решения	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3X времени решения	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

6. Ответственные контактные лица

6.1. Следующие лица из числа персонала Заказчика уполномочены направлять Обращения в Службу Технической поддержки Исполнителя:

Должность	ФИО	Телефон	Моб. телефон	Факс	E-mail
	Самойлов С.А.	+7 (347) 221-54-96	8-901-817-39-10		samoilov@bashtel.ru
	Волкова Ю.А.	+7 (347) 221-55-55	8-917-778-07-48		Yu.volkova@bashtel.ru

6.2. Следующие лица из числа персонала Заказчика уполномочены для отправки сообщений по процедуре эскалации:

Должность	ФИО	Телефон	Моб. телефон	Факс	E-mail
	Титлин Л.С.	+7 (347) 221-54-71	8-927-920-95-25		Titlin@bashtel.ru

6.3 Следующие лица из числа персонала Исполнителя уполномочены для приема сообщений по процедуре эскалации:

Должность	Ф.И.О.	Телефон	Моб. телефон	Факс	E-mail
Начальник отдела технической поддержки	Исламов А.М.	(495)-784-73-13 доб. 2843	8 (903) 179-50-02	(495)-784-73-14	a.islamov@cti.ru
Заместитель генерального директора по инженерно-технологическому развитию и сервису	Сенченко Е.А.	(495)-784-73-13 доб. 2801	8 (903) 179-50-02	(495)-784-73-14	e.senchenko@cti.ru
Менеджер по клиенту	Антипин С.В.	(495) 784-73-13 доб. 2051	8-915-113-39-35	(495)-784-73-14	s.antipin@cti.ru
Генеральный директор	Волянский Д.В.	(495) 784-73-13		(495)-784-73-14	volyansky@cti.ru

7. Ответственность исполнителя

7.1. Исполнитель не несет ответственность за отказ от оказания услуг по настоящему договору в случае нарушения положений раздела 4.1. договора, если Состояние неисправности Системы произошли по вине Заказчика, вследствие несоблюдения персоналом Заказчика инструкций по эксплуатации Системы или иных условий, приравненных к отказу по вине Заказчика. В таком случае Заказчик обязан оплатить стоимость работы технического специалиста Исполнителя, потребовавшейся для диагностирования или решения Состояния неисправности, согласно расценкам, указанным в п.8 настоящего Приложения, а также оплатить стоимость использованных запасных частей и прочие оправданные затраты Исполнителя на проведение работ по обслуживанию.

7.2. Исполнитель также не несет ответственность за отказы в работе Системы вследствие воздействия вредоносных программ (вирусов); за отказы вследствие сбоев в работе Смежных систем (в том числе программного обеспечения, разработанного Заказчиком); за отказы вследствие внесения Заказчиком несогласованных с Исполнителем изменений в конфигурацию ПО или оборудования Системы; за отказы вследствие нарушения Заказчиком правил эксплуатации Системы, определяемых технической документацией на ПО или оборудование Системы, в том числе при невыполнении обязательных периодических операций (например, резервное копирование и т.п.)

7.3. Если отказ в работе Системы произошел по вине третьих лиц, Исполнитель обязуется информировать Заказчика о месте, признаках и предполагаемых причинах произошедшего отказа. Заказчик самостоятельно взаимодействует с третьими лицами для устранения причин отказа. После устранения причин неисправности третьими лицами, Заказчик информирует об этом Исполнителя для продолжения выполнения работ по приведению Системы в Нормальное состояние, если это необходимо.

7.4. Исполнитель также не несет ответственность за отказ в работе Системы по вине третьих лиц в случае если отказы возникли вследствие неисправностей в программном обеспечении, разработанном третьими лицами. В таком случае время устранения неисправности исчисляется с момента устранения причин неисправности третьими лицами,

если продолжение выполнения работ по приведению Системы в Нормальное состояние необходимо.

8. Стоимость дополнительных услуг

8.1. Дополнительная техническая поддержка может быть запрошена Заказчиком для выполнения иных задач, не предусмотренных условиями предоставляемой Исполнителем Технической поддержки по Договору (например, выезд Системного эксперта на Техническую площадку Заказчика, настройка и оптимизация стандартного программного обеспечения, производимого третьей стороной (операционные системы и СУБД, такие, как Windows, Linux, MSSQL и пр.) Исполнитель вправе оказывать услуги по дополнительной технической поддержке только при условии получения от Заказчика запроса такой поддержки в письменном виде (по факсу) или по электронной почте.

Цены на дополнительные услуги определяются на основе часовой оплаты, которая устанавливается следующим образом:

8.1.1. Часовая оплата одного сотрудника Исполнителя в пределах нормального рабочего дня составляет 3100 рублей, включая НДС, неполные часы оплачиваются как полные. Стороны соглашаются, что под нормальным рабочим днем в рамках настоящего Договора понимают день с понедельника по пятницу, за исключением выходных и праздничных дней, в период с 10.00 до 19.00. Данная цена включает в себя транспортные расходы в пределах Москвы и компенсацию за время, потраченное на разъезды в пределах Москвы, а также стоимость работы технических специалистов Исполнителя, связанной непосредственно с оказанием услуг.

8.1.2. Если работы выполняются по завершении нормального рабочего дня, указанная выше часовая оплата увеличивается следующим образом:

- с 19.00 до 22.00 – к часовой оплате дополнительно взимается 25%;
- с 22.00 до 10.00 – к часовой оплате дополнительно взимается 50%.

8.1.3. Если работы выполняются в выходные и/или праздничные дни, то указанная выше часовая оплата увеличивается следующим образом:

- с 10.00 до 19.00 – к часовой оплате дополнительно взимается 50%;
- с 19.00 до 22.00 – к часовой оплате дополнительно взимается 75%;
- с 22.00 до 10.00 – к часовой оплате дополнительно взимается 100%.

8.2. В случае возникновения необходимости поездок за пределы Московской области в рамках оказания услуг по данному разделу настоящего Договора, счет на понесенные расходы будет оплачиваться Заказчиком следующим образом:

8.2.1. Транспортные расходы будут оплачиваться Заказчиком в соответствии с фактически затраченными суммами, согласно представленным документам: авиа билет, ж/д билет, эконом класса;

8.2.2. Затраты на проживание будут оплачиваться Заказчиком в соответствии с фактически затраченными суммами, предварительно согласованными с Заказчиком;

8.2.3. Суточные для сотрудников оплачиваются в размере 1400 рублей, включая НДС 18%, в сутки.

Заказчик:

Генеральный директор
ПАО «Башинформсвязь»

_____ / Долгоаршинных М.Г./

Исполнитель:

Генеральный директор
ООО «Си Ти Ай»

_____ /Волянский Д.В./

«__» _____ 2017 г

«__» _____ 2017 г

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
К ДОГОВОРУ НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ
№ S-17-1-030 ОТ «___» МАЯ 2017Г.

УСЛУГА ОБНОВЛЕНИЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

1. Настоящее Приложение описывает услугу обновления минорных версий ПО, если данная услуга предоставляется Заказчику согласно пункту 2 Приложения № 2.

2. При выходе новой минорной версии ПО, подпадающее под действие настоящего Договора, Исполнитель размещает обновление на своем Интернет-сайте и уведомляет Заказчика отправкой сообщения его Ответственному контактному лицу.

3. Разработчик ПО вправе периодически распространять новые версии ПО, включающие исправления ошибок и расширения функциональности ПО. Исполнитель будет предоставлять Заказчику обновленные версии ПО в течение срока предоставления услуги поддержки (на физическом носителе или через сеть связи). Обновление сопровождается предоставлением документации в виде описания внесенных в ПО изменений, инструкции по установке обновления, и других документов по усмотрению Исполнителя. Специалисты Исполнителя могут оказать помощь в установке обновленного ПО на аппаратный комплекс Заказчика в соответствии с условиями п.8 Приложения № 2 к Настоящему Договору.

4. Исполнитель не предоставляет Заказчику в рамках данного Договора обновления версий ПО, лицензируемого отдельно.

Заказчик:

Генеральный директор
ПАО «Башинформсвязь»

_____ / Долгоаршинных М.Г./

«__» _____ 2017 г

Исполнитель:

Генеральный директор
ООО «Си Ти Ай»

_____ /Волянский Д.В./

«__» _____ 2017 г

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4
К ДОГОВОРУ НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ
№ S-17-1-030 ОТ «__» МАЯ 2017Г.

г. Москва

«_» _____ 2017г.

Форма журнала

Дата	Время (МСК)	ФИО	Описание действия