**ДОГОВОР № \_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**на оказание услуг по технической поддержке оборудования CISCO UCS - IBM**

г. Уфа «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2016 г.

**Публичное акционерное общество "Башинформсвязь"**, именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице генерального директора Долгоаршинных Марата Гайнулловича, действующего на основании Устава**,** с одной стороны, и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ , в дальнейшем именуемое **«**Исполнитель**»**, совместно именуемые «Стороны», а по отдельности «Сторона», заключили настоящий договор (далее – «Договор») о нижеследующем:

**1. Предмет договора.**

1.1. Согласно условиям настоящего договора Исполнитель обязуется предоставлять услуги по технической поддержке оборудования CISCO UCS - IBM (далее – Услуги), принадлежащего Заказчику, с целью поддержания его рабочего состояния, а Заказчик обязуется принимать и оплачивать вышеуказанные услуги в соответствии с настоящим Договором.

1.2. Перечень оборудования CISCO UCS - IBM, на которое осуществляется техническая поддержка, указан в Приложении № 1 к настоящему Договору.

1.3. Срок оказания услуг: 01.09.2016 - 31.08.2017.

1.4. Услуги, составляющие предмет настоящего договора, выполняются по адресу: г. Уфа, ул. Ленина, 30.

1.5. Исполнитель вправе предоставить дополнительные услуги Заказчику, при условии, что такие услуги будут оформлены дополнительным соглашением к настоящему Договору.

**2. Обязанности Сторон.**

2.1. Исполнитель обязан:

2.1.1. Качественно и в срок выполнять работы, указанные в п. 1.1. Договора, в объеме, указанном в Приложении № 2 к Договору.

2.1.2. Предоставлять гарантию на выполненные Услуги в течение 3 (трех) месяцев с момента выдачи результата работ Заказчику.

2.1.3. По требованию Заказчика проводить сверку задолженности с оформлением двухсторонних Актов сверки расчетов.

2.1.4. Письменно информировать Заказчика (с приложением подтверждающих документов) о всех изменениях в перечне лиц, имеющих право на подписи счетов-фактур.

2.1.5. 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.

2.2 Заказчик обязан:

2.2.1. Назначить ответственных контактных лиц и следить за тем, чтобы его технический персонал и ответственные контактные лица обладали необходимым уровнем подготовки для сопровождения Договора.

2.2.3. Принять результат работ и при отсутствии замечаний подписать Акт выполненных работ в срок не позднее 10 (десяти) рабочих дней с момента получения от Исполнителя Акта выполненных работ, либо предоставить мотивированный отказ от подписания Акта в вышеуказанный срок.

**3. Стоимость услуг и порядок оплаты.**

3.1. Стоимость Договора составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей \_\_ коп., в том числе НДС в сумме \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей \_\_ коп..

3.2. Сдача-приемка услуг по настоящему Договору производится ежемесячно, последним числом отчетного месяца. Исполнитель, не позднее 5 (Пяти) рабочих дней после окончания каждого месяца, обязан предоставить Заказчику Акт сдачи-приемки услуг и счет-фактуру. Заказчик в течение 10 (десяти) рабочих дней обязан подписать и возвратить Исполнителю один экземпляр Акта.

3.3. Заказчик производит оплату услуг по настоящему Договору в течение \_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рабочих дней с даты получения оригинала счета. Заказчик выставляет счет не позднее 5-ти дней с даты подписания сторонами Акта выполненных работ.

3.4. Оплата по настоящему договору производится Заказчиком путем безналичного перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

3.5. Датой надлежащей оплаты считается дата списания соответствующей суммы с расчетного счета Заказчика.

3.6. 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.

**4. Ответственность сторон.**

4.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих договорных обязательств, стороны несут ответственность в соответствии с настоящим договором и законодательством Российской Федерации.

4.2. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по Договору, если ненадлежащее исполнение Сторонами обязанностей вызвано непреодолимой силой, т.е. чрезвычайными и непредотвратимыми обстоятельствами, не подлежащими разумному контролю, при условии, что данные силы или обстоятельства непосредственно повлияли на выполнение обязательств по Договору. В этом случае срок выполнения договорных обязательств будет продлен на время действия указанных обстоятельств.

4.3. Сторона, которая не в состоянии выполнить свои договорные обязательства, незамедлительно информирует другую Сторону о начале и прекращении указанных выше обстоятельств, но в любом случае не позднее 10 (Десяти) дней после начала их действия. Несвоевременное уведомление об обстоятельствах непреодолимой силы лишает соответствующую Сторону права на освобождение от договорных обязательств по причине указанных обстоятельств.

4.4. Надлежащим доказательством наличия вышеуказанных обстоятельств и их продолжительности будут являться справки, выданные уполномоченным государственным органом.

4.5. Если указанные обстоятельства продолжаются более 3-х месяцев, каждая Сторона имеет право на расторжение Договора. В этом случае Стороны производят взаиморасчеты по Договору по состоянию на момент возникновения указанных в п. 4.2 Договора обстоятельств.

**5. Порядок рассмотрения споров.**

5.1. Стороны будут прилагать все усилия к разрешению путем переговоров разногласий, возникающих при исполнении настоящего договора.

5.2. В случае недостижения соглашения по спорным вопросам спор передаетсяна разрешение в Арбитражный суд Республики Башкортостан.

**6. Прочие условия.**

6.1. Все изменения и дополнения к Договору оформляются Дополнительными соглашениями и подписываются уполномоченными представителями Сторон.

6.2. Во всем остальном, что не указано в настоящем Договоре, Стороны будут руководствоваться действующим законодательством Российской Федерации.

6.3. Договор составлен в 2 (Двух) экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному подлинному экземпляру для каждой Стороны.

**7. Сроки действия договора.**

7.1. Договор вступает в силу с момента подписания и действует до полного исполнения Сторонами своих обязательств.

7.2. 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.

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

**8. Условия конфиденциальности.**

8.1. По взаимному согласию Сторон в рамках настоящего Договора конфиденциальной признается информация, касающаяся предмета Договора, хода его выполнения и полученных результатов.

8.2. Заказчик обязуется не разглашать информацию следующего содержания:

8.2.1. Информацию, касающуюся всех условий настоящего Договора;

8.2.2. Информацию, касающуюся состава данных Системы, а также структуры хранения данных и процедур их обработки.

8.3. Исполнитель обязуется не разглашать информацию следующего содержания:

8.3.1. Информацию, касающуюся всех условий настоящего Договора;

8.3.2. Информацию Заказчика, к которой может получить доступ Исполнитель в рамках оказания Услуг по настоящему Договору.

8.4. Любой ущерб, вызванный нарушением условий конфиденциальности, определяется и возмещается в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

8.5. Вышеперечисленные обязательства действуют во все время оказания Услуг по настоящему Договору между Заказчиком и Исполнителем, а также в течение 3 (трех) лет после окончания оказания этих Услуг или расторжения настоящего Договора.

**9. Приложения:**

К настоящему Договору прилагаются и являются неотъемлемой его частью:

- Приложение №1. Спецификация.

- Приложение №2. Состав технической поддержки.

|  |  |
| --- | --- |
| **10. Юридические адреса и подписи сторон:**  Заказчик:  **ПАО «Башинформсвязь»**  Адрес : 450000, Республика Башкортостан, г. Уфа, ул. Ленина, 32/1 Факс: (347) 250-73-01  ИНН 0274018377  КПП 997750001  Расчетный счет 40702810900000005674  в ОАО АБ «Россия»  БИК 044030861  Кор./счет 30101810800000000861 в Северо-Западном Главном Управлении Банка России  ОКОНХ 52300  ОКПО 01150144 | Исполнитель: |
| От Заказчика:  Генеральный директор | От Исполнителя: |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ М.Г. Долгоаршинных  (подпись)  М.П. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (подпись)  М.П. |

**Приложение №1к Договору**

**на оказание услуг по технической поддержке оборудования CISCO UCS - IBM**

**№** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2016 г.

СПЕЦИФИКАЦИЯ

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п.п** | **Наименование оборудования** | **Серийный**  **номер** | **Кол-во** | **Цена за единицу измерения с НДС 18 %, рубли РФ** | **Сумма в том числе НДС 18 %, рубли РФ** |
|
| 1 | **2** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 1 | **Техническая поддержка CON-SNT-FI6248PS SMARTNET 8X5XNBD** | **SMARTNET 8X5XNBD** | **4** |  |  |
| 2 | UCS 6248UP 1RU Fabric Int/No PSU/32 UP/ 12p LIC | SSI15380E1P | 1 |  |  |
| 3 | UCS 6248UP 1RU Fabric Int/No PSU/32 UP/ 12p LIC | SSI153409Y9 | 1 |  |  |
| 4 | UCS 6248UP 1RU Fabric Int/No PSU/32 UP/ 12p LIC | SSI15450FVT | 1 |  |  |
| 5 | UCS 6248UP 1RU Fabric Int/No PSU/32 UP/ 12p LIC | SSI15450J6V | 1 |  |  |
| 6 | **Техническая поддержка CON-SNT-2C6508 SMARTNET 8X5XNBD** | **SMARTNET 8X5XNBD** | **9** |  |  |
| 7 | UCS 5108 Blade Server Chassis | FOX1539GC0Z | 1 |  |  |
| 8 | UCS 5108 Blade Server Chassis | FOX1542GCY8 | 1 |  |  |
| 9 | UCS 5108 Blade Server Chassis | FOX1538G9JF | 1 |  |  |
| 10 | UCS 5108 Blade Server Chassis | FOX1541G6SR | 1 |  |  |
| 11 | UCS 5108 Blade Server Chassis | FOX1539GH64 | 1 |  |  |
| 12 | UCS 5108 Blade Server Chassis | FOX1540GYHU | 1 |  |  |
| 13 | UCS 5108 Blade Server Chassis | FOX1542GCY8 | 1 |  |  |
| 14 | UCS 5108 Blade Server Chassis | FOX1539GH64 | 1 |  |  |
| 15 | UCS 5108 Blade Server Chassis | FOX1540GYHU | 1 |  |  |
| 16 | **Техническая поддержка CON-SNT-B66251 SMARTNET 8X5XNBD** | **SMARTNET 8X5XNBD** | **54** |  |  |
| 17 | UCS B200 M2 Blade Server w/o CPU, memory, HDD, mezzanine | FCH154071P5 | 1 |  |  |
| 18 | UCS B200 M2 Blade Server w/o CPU, memory, HDD, mezzanine | FCH154071FC | 1 |  |  |
| 19 | UCS B200 M2 Blade Server w/o CPU, memory, HDD, mezzanine | FCH154170G1 | 1 |  |  |
| 20 | UCS B200 M2 Blade Server w/o CPU, memory, HDD, mezzanine | FCH154371JR | 1 |  |  |
| 21 | UCS B200 M2 Blade Server w/o CPU, memory, HDD, mezzanine | FCH154071CY | 1 |  |  |
| 22 | UCS B200 M2 Blade Server w/o CPU, memory, HDD, mezzanine | FCH154170RG | 1 |  |  |
| 23 | UCS B200 M2 Blade Server w/o CPU, memory, HDD, mezzanine | FCH154276DB | 1 |  |  |
| 24 | UCS B200 M2 Blade Server w/o CPU, memory, HDD, mezzanine | FCH154170KB | 1 |  |  |
| 25 | UCS B200 M2 Blade Server w/o CPU, memory, HDD, mezzanine | FCH154275WZ | 1 |  |  |
| 26 | UCS B200 M2 Blade Server w/o CPU, memory, HDD, mezzanine | FCH154172WN | 1 |  |  |
| 27 | UCS B200 M2 Blade Server w/o CPU, memory, HDD, mezzanine | FCH1541721F | 1 |  |  |
| 28 | UCS B200 M2 Blade Server w/o CPU, memory, HDD, mezzanine | FCH15417226 | 1 |  |  |
| 29 | UCS B200 M2 Blade Server w/o CPU, memory, HDD, mezzanine | FCH154171QC | 1 |  |  |
| 30 | UCS B200 M2 Blade Server w/o CPU, memory, HDD, mezzanine | FCH154275XP | 1 |  |  |
| 31 | UCS B200 M2 Blade Server w/o CPU, memory, HDD, mezzanine | FCH154275Y0 | 1 |  |  |
| 32 | UCS B200 M2 Blade Server w/o CPU, memory, HDD, mezzanine | FCH1540715M | 1 |  |  |
| 33 | UCS B200 M2 Blade Server w/o CPU, memory, HDD, mezzanine | FCH15427627 | 1 |  |  |
| 34 | UCS B200 M2 Blade Server w/o CPU, memory, HDD, mezzanine | FCH1542767R | 1 |  |  |
| 35 | UCS B200 M2 Blade Server w/o CPU, memory, HDD, mezzanine | FCH154070KZ | 1 |  |  |
| 36 | UCS B200 M2 Blade Server w/o CPU, memory, HDD, mezzanine | FCH154275YB | 1 |  |  |
| 37 | UCS B200 M2 Blade Server w/o CPU, memory, HDD, mezzanine | FCH154070ST | 1 |  |  |
| 38 | UCS B200 M2 Blade Server w/o CPU, memory, HDD, mezzanine | FCH154071AC | 1 |  |  |
| 39 | UCS B200 M2 Blade Server w/o CPU, memory, HDD, mezzanine | FCH154276DV | 1 |  |  |
| 40 | UCS B200 M2 Blade Server w/o CPU, memory, HDD, mezzanine | FCH1541715T | 1 |  |  |
| 41 | UCS B200 M2 Blade Server w/o CPU, memory, HDD, mezzanine | FCH15427623 | 1 |  |  |
| 42 | UCS B200 M2 Blade Server w/o CPU, memory, HDD, mezzanine | FCH154171C7 | 1 |  |  |
| 43 | UCS B200 M2 Blade Server w/o CPU, memory, HDD, mezzanine | FCH154171QV | 1 |  |  |
| 44 | UCS B200 M2 Blade Server w/o CPU, memory, HDD, mezzanine | FCH154170KD | 1 |  |  |
| 45 | UCS B200 M2 Blade Server w/o CPU, memory, HDD, mezzanine | FCH160374PJ | 1 |  |  |
| 46 | UCS B200 M2 Blade Server w/o CPU, memory, HDD, mezzanine | FCH16027BRY | 1 |  |  |
| 47 | UCS B200 M2 Blade Server w/o CPU, memory, HDD, mezzanine | FCH160272QK | 1 |  |  |
| 48 | UCS B200 M2 Blade Server w/o CPU, memory, HDD, mezzanine | FCH160272ZB | 1 |  |  |
| 49 | UCS B200 M2 Blade Server w/o CPU, memory, HDD, mezzanine | FCH1602731L | 1 |  |  |
| 50 | UCS B200 M2 Blade Server w/o CPU, memory, HDD, mezzanine | FCH160272G8 | 1 |  |  |
| 51 | UCS B200 M2 Blade Server w/o CPU, memory, HDD, mezzanine | FCH160272FX | 1 |  |  |
| 52 | UCS B200 M2 Blade Server w/o CPU, memory, HDD, mezzanine | FCH160279QB | 1 |  |  |
| 53 | UCS B200 M2 Blade Server w/o CPU, memory, HDD, mezzanine | FCH16027328 | 1 |  |  |
| 54 | UCS B200 M2 Blade Server w/o CPU, memory, HDD, mezzanine | FCH160272K0 | 1 |  |  |
| 55 | UCS B200 M2 Blade Server w/o CPU, memory, HDD, mezzanine | FCH16027A47 | 1 |  |  |
| 56 | UCS B200 M2 Blade Server w/o CPU, memory, HDD, mezzanine | FCH1603710M | 1 |  |  |
| 57 | UCS B200 M2 Blade Server w/o CPU, memory, HDD, mezzanine | FCH16027BP8 | 1 |  |  |
| 58 | UCS B200 M2 Blade Server w/o CPU, memory, HDD, mezzanine | FCH16027257 | 1 |  |  |
| 59 | UCS B200 M2 Blade Server w/o CPU, memory, HDD, mezzanine | FCH160272FM | 1 |  |  |
| 60 | UCS B200 M2 Blade Server w/o CPU, memory, HDD, mezzanine | FCH1603744J | 1 |  |  |
| 61 | UCS B200 M2 Blade Server w/o CPU, memory, HDD, mezzanine | FCH160272DR | 1 |  |  |
| 62 | UCS B200 M2 Blade Server w/o CPU, memory, HDD, mezzanine | FCH160372T2 | 1 |  |  |
| 63 | UCS B200 M2 Blade Server w/o CPU, memory, HDD, mezzanine | FCH160279XZ | 1 |  |  |
| 64 | UCS B200 M2 Blade Server w/o CPU, memory, HDD, mezzanine | FCH160271ZC | 1 |  |  |
| 65 | UCS B200 M2 Blade Server w/o CPU, memory, HDD, mezzanine | FCH160272D5 | 1 |  |  |
| 66 | UCS B200 M2 Blade Server w/o CPU, memory, HDD, mezzanine | FCH160272A4 | 1 |  |  |
| 67 | UCS B200 M2 Blade Server w/o CPU, memory, HDD, mezzanine | FCH160272F4 | 1 |  |  |
| 68 | UCS B200 M2 Blade Server w/o CPU, memory, HDD, mezzanine | FCH160272E6 | 1 |  |  |
| 69 | UCS B200 M2 Blade Server w/o CPU, memory, HDD, mezzanine | FCH1543718N | 1 |  |  |
| 70 | UCS B200 M2 Blade Server w/o CPU, memory, HDD, mezzanine | FCH154171NJ | 1 |  |  |
| 71 | **Техническая поддержка IBM** |  |  |  |  |
| 72 | Express x3550 M3, 1xXeon E5620 QC (2.4GHz 12MB), 2x4GB Chipkill 1.35V RDIMM, O/B 2.5 HS SAS/SATA HDD | 7944KFG SKD45DRW | 1 |  |  |
| 73 | IBM x3650 2хXDPQC-E5420-2.50 4GB RAM 2х73.4GB HDD | 7979KYG SSKDVPMKW | 1 |  |  |
| 74 | IBM x3650 2хXDPQC-E5420-2.50 4GB RAM 2х73.4GB HDD | 7979KYG SSSKDVPMKZ | 1 |  |  |
| 75 | x3650M3 XDP6C-X5670-2.93(1333/12M)/3x4G/0 SATA/SAS HS 2.5"/M5015/675W HS | 7945M2G KD21G9H | 1 |  |  |
| 76 | x3650M3 XDP6C-X5670-2.93(1333/12M)/3x4G/0 SATA/SAS HS 2.5"/M5015/675W HS | 7945M2G KD21G9X | 1 |  |  |
| 77 | x3650M3 XDP6C-X5670-2.93(1333/12M)/3x4G/0 SATA/SAS HS 2.5"/M5015/675W HS | 7945M2G KD21G9P | 1 |  |  |
| 78 | x3650M3 XDP6C-X5670-2.93(1333/12M)/3x4G/0 SATA/SAS HS 2.5"/M5015/675W HS | 7945M2G KD21G9W | 1 |  |  |
| 79 | Модуль расширения IBM EXP3000 System Storage 2U/SAS Express | 1727-HC1 S13K123F | 1 |  |  |
| 80 | Модуль расширения IBM EXP3000 System Storage 2U/SAS Express | 1727-HC1 S13K0VTZ | 1 |  |  |
| 81 | Модуль расширения IBM EXP3000 System Storage 2U/SAS Express | 1727-HC1 S13K1280 | 1 |  |  |
| 82 | x3650 2xXDPQC-5160-3.00(1333/4M)/2x1G/2x73.4GB SAS/2x835W | 797971G KDKDNCK | 1 |  |  |
| 83 | x3650 2xXDPQC-5160-3.00(1333/4M)/2x1G/2x73.4GB SAS/2x835W | 797971G KDKDNKA | 1 |  |  |
|  | | | | **Итого:** |  |
|  | | | | **В т.ч. НДС 18%** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| От Исполнителя: | От Заказчика:  Генеральный директор |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (подпись)  М.П. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ М.Г. Долгоаршинных  (подпись)  М.П. |

**Приложение № 2 к Договору**

**на оказание услуг по технической поддержке оборудования CISCO UCS - IBM**

**№** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2016 г.

Состав технической поддержки

1. **Техническая поддержка**
2. Под технической поддержкой понимается комплекс услуг, перечень которых приведен вТаблице №2.
3. Исполнитель осуществляет техническую поддержку оборудования Заказчика с уровнем сервиса, приведенным в Таблице № 1.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | **Таблица № 1. Уровень оказываемого сервиса** | |
| **№** | **Наименование параметра** | | **Значение/описание/условие** | |
| 1. | Прием и регистрация запросов | | Круглосуточно, включая выходные и праздничные дни. | |
| 2. | Время выполнения работ / предоставления услуг | | С 9:00 до 18:00 (время московское) с понедельника по пятницу за исключением общегосударственных выходных и праздничных дней. | |
| 3. | Время реакции | | Не более 1-го часа с момента обращения Заказчика | |
| 4. | Время отгрузки оборудования (части оборудовании) взамен неисправного | | Не позднее следующего рабочего дня после обращения Заказчика | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | **Таблица № 2. Перечень предоставляемых услуг.** | |
| № | **Услуга** | | **Описание услуги** | |
| 1. | Прием и регистрация запросов Заказчика на обслуживание | | Прием запросов осуществляется Исполнителем по телефонам сервисного центра и электронной почте. Дополнительно возможны иные способы приема запросов. Исполнитель обязан предоставить соответствующие номера телефонов, адреса электронной почты и иные необходимые для подачи запроса данные. А также обеспечить их доступность и работоспособность. | |
| 2. | Технические консультации | | Консультации могут охватывать технические вопросы по восстановлению работоспособности, развитию, модернизации и настройки поддерживаемого оборудования и ПО, проведению диагностики после сбоев. | |
| 3. | Дистанционная диагностика проблем оборудования | | После регистрации обращения Заказчика, по усмотрению специалиста Исполнителя, для поиска проблемы с оборудованием может быть осуществлена дистанционная диагностика неисправности оборудования. Дистанционная диагностика осуществляется специалистом Исполнителя с помощью опроса специалистов Заказчика по телефону или обмена с ними сообщениями по электронной почте, либо других доступных методов, позволяющих упростить дистанционное решение проблемы. При получении соответствующего запроса Заказчик должен помочь специалистам Исполнителя в дистанционной диагностике проблем и выполнить следующее:  • Предоставить всю информацию, необходимую Исполнителю для осуществления своевременной и профессиональной технической поддержки.  • Запустить тесты самодиагностики и/или установить и запустить другие диагностические средства и программы.  • Выполнить другие разумные действия, которые помогут специалистам Исполнителя идентифицировать проблему. | |
| 4. | Время отгрузки оборудования (части оборудовании) взамен неисправного | | Если в результате дистанционной диагностики специалист Исполнителя определяет, что техническая проблема может быть решена заменой оборудования (части оборудования), то Исполнитель отгружает со своего склада в адрес Заказчика необходимую часть оборудования через оператора экспресс-доставки и забирает тем же оператором неисправную часть оборудования. Доставка оборудования (части оборудования) к Заказчику и от Заказчика осуществляется за счет Исполнителя.  Замена вышедшего из строя оборудования производится на опережающих условиях, т.е. исправное оборудование для замены отправляется сервисным центром до получения неисправного.  Вышедшее из строя оборудование, передаваемое Исполнителю, соответствует тому количеству, типу, серийному номеру, которые были указаны при запросе клиента.  Резервное оборудование для авансовой замены должно быть доступно в течении 20 дней с момента подписания договора. | |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Таблица № 3. Описание приоритетов** |
| **Приоритет** | **Описание** | |
| Приоритет 1 | Значительная часть оборудования Заказчика полностью остановлена или полностью остановлены все бизнес-процессы компании Заказчика по причине неадекватной работы оборудования или отсутствия возможности быстрого восстановления работоспособности оборудования. | |
| Приоритет 2 | Оборудование Заказчика частично остановлено или остановлена часть бизнес-процессов Заказчика по причине неадекватной работы оборудования или отсутствия возможности быстрого восстановления работоспособности оборудования. | |
| Приоритет 3 | Обнаружены нарушения функциональности оборудования и снижение производительности оборудования Заказчика в целом, при этом выполнение основной части бизнес-приложений признается достаточно удовлетворительным. | |
| Приоритет 4 | Заказчику необходимо получение дополнительной информации по оборудованию или поддержка при установке, настройке или эксплуатации оборудования. Сервисы Заказчика работает в нормальном режиме или имеют место лишь незначительные и допустимые проблемы, не затрагивающие бизнес-процессы Заказчика. | |

* 1. Технической поддержке подлежит только исправное на момент подписания настоящего Договора оборудование.
  2. Заказчик обязуется предоставить Исполнителю информацию об адресах, по которым размещается и эксплуатируется данное оборудование.
  3. В рамках описываемого сервиса восстановлению подлежит неисправное оборудование за исключением случаев, когда неисправность вызвана:

• механическими повреждениями оборудования;

• дефектами, возникшими как следствие очевидных нарушений условий эксплуатации, указанных в оригинальных документах производителя;

* 1. Стоимость работ, запасных частей и материалов, необходимых для осуществления ремонта оборудования, входит в стоимость договора. Запчасти и материалы приобретаются Исполнителем.

**2. Процедура оказания услуг Заказчику**

2.1. При возникновении потребности в технической поддержке, Заказчик направляет Исполнителю запрос на обслуживание. В запросе лицо, ответственное за техническое взаимодействие, указывает:

• Номер Договора;

• Наименование оборудования (модель, серийный номер) и/или ПО;

• Описание проблемы:

• Контактное лицо и его телефон;

• Адрес доставки оборудования взамен неисправного

• Необходимость проведения работ на месте эксплуатации.

2.2. В случае замены неисправного оборудования или его части Исполнитель оформляет акт технического обслуживания с указанием типа и серийного номера, вышедшего из строя и замененного

|  |  |
| --- | --- |
| От ИСПОЛНИТЕЛЯ: | От ЗАКАЗЧИКА: |
|  | Генеральный директор  ПАО "Башинформсвязь" |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ М.Г. Долгоаршинных |