**ДОГОВОР НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ**

**по технической поддержке программного обеспечения**

|  |  |
| --- | --- |
| г. Москва | «30» мая 2014 г. |

**ОАО «Башинформсвязь»**, именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице Генерального директора Сафеева Р.Р., действующего на основании Устава, с одной стороны и

**ООО «Си Ти Ай»,** именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Генерального директора Щапова О.В, действующего на основании Устава, с другой стороны, совместно именуемые в дальнейшем «Стороны», а по отдельности «Сторона», заключили настоящий 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).

**«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.

**«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.

**«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 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.

# 1. Предмет договора

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

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

1.3. Услуги поддержки распространяются исключительно на 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.7 Приложения № 2.

# 2. Стоимость услуг и порядок оплаты

2.1. Стоимость услуг Исполнителя по технической поддержке Программного обеспечения перечисленного в Приложении № 1 составляет 18 960 240,00 (Восемнадцать миллионов девятьсот шестьдесят тысяч двести сорок 00/100) рублей в год, в т.ч. НДС 18% - 2 892 240,00 (Два миллиона восемьсот девяносто две тысячи двести сорок 00/100) рублей.

2.2. Оплата услуг по настоящему договору производится ежеквартально. В целях настоящего договора кварталом признается финансовой квартал, а именно период в три месяца (с первого числа первого месяца по последнее число третьего месяца включительно), отсчет кварталов ведется с 01 января календарного года.

2.3. После подписания настоящего Договора, Исполнитель выставляет Заказчику счет за первый квартал, который должен быть оплачен в течение 5 (Пяти) рабочих дней с даты получения Заказчиком. 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 осуществляется Заказчиком самостоятельно, в течение 5 (Пяти) рабочих дней с начала каждого следующего квартала.

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 10 (десяти ) 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 списания денежных средств со счетаЗаказчика.

# 3. Обязанности сторон

3.1. Обязанности Заказчика:

3.1.1. Заказчик обязан передавать Исполнителю необходимую для оказания услуг имеющуюся у Заказчика информацию в согласованном Сторонами объёме.

3.1.2. Заказчик обязан осуществлять рекомендованные Исполнителем или производителем операции по управлению и обслуживанию Системы исключительно в соответствии с документацией на Систему и инструкциями предоставленными Исполнителем.

3.1.3. Заказчик обязан своевременно, полно и достоверно вести журнал для записи операций по управлению Системой и возникших неисправностей, форма журнала приведена в Приложения № 4 настоящего Договора.

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

3.1.5. 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 следующие виды доступа к Системе:

постоянный доступ к Системе по SSH c правами на чтение файлов.

удаленный доступ к рабочему столу компьютера Заказчика в случае возникновения неисправности системы критической или высокой значимости (Приложение № 2). На компьютере, к которому осуществляется удаленный доступ, должно быть обеспечена возможность установки программного обеспечения согласно требованиям Исполнителя. При данном варианте доступа 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 не предоставлении Заказчиком доступа к программному обеспечению Исполнитель не несет ответственности за сроки устранения ошибок в программном обеспечении .

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

доступ к нормально функционирующим устройствам ввода-вывода информации.

доступ к оборудованию,.

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

доступ к сети Интернет.

3.1.11. Заказчик обязан предоставлять Исполнителю данные конфигурационных файлов, лог- файлов, результаты диагностики Системы для получения которой требуются административные права доступа к Системе.

3.2. Обязанности Исполнителя.

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

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

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

3.2.4. Исполнитель обязан предоставлять техническому персоналу Заказчика актуальную Техническую документацию, инструкции, технологические карты по управлению и обслуживанию Системы.

3.2.5. Исполнитель обязан своевременно информировать Заказчика о требующихся обновлениях Системы, разрабатывать предложения по развитию Системы – повышению надежности, качества услуг, введению новых возможностей Системы.

3.2.6. Исполнитель гарантирует, что им получено согласие от производителя (правообладателя) программного обеспечения на установку обновлений (коррекций) программного обеспечения и передачу Заказчику прав на использование обновлений программного обеспечения на условиях простой (неисключительной) лицензии способами, указанными в ст. 1280 Гражданского кодекса Российской Федерации, если в ходе оказания услуг по техническому обслуживанию такая установка производилась Исполнителем. Также Исполнитель подтверждает соблюдение законодательства, регулирующего права на результаты интеллектуальной деятельности и средства индивидуализации об охране авторских и иных прав на объекты интеллектуальной собственности, действующих на территории Российской Федерации, при исполнении обязательств по настоящему Договору.

3.2.7. Исполнитель обязан устранять своими силами и за свой счёт недостатки, допущенные в ходе оказания услуг.

3.2.8. Исполнитель обязан соблюдать правила внутреннего распорядка (режима) и правила техники безопасности, действующие на объектах Заказчика, при работе персонала Исполнителя на этих объектах.

# 4. Штрафные санкции и ответственность сторон

4.1. В случае нарушения Заказчиком сроков оплаты, предусмотренных настоящим Договором, Исполнитель вправе приостановить оказание услуг по настоящему Договору до момента оплаты Заказчиком выставленных счетов..

4.2. В случае несоблюдения Исполнителем времени восстановления работоспособности Оборудования и/или Программного обеспечения, указанных в Приложения № 1 к настоящему Договору, Заказчик вправе требовать, а Исполнитель обязан уплатить неустойку за каждый случай задержки в следующих размерах:

- по запросам со степенью приоритета 1 - 3% (трёх процентов) от квартальной стоимости Услуг за каждый полный час задержки восстановления, но не более 10% (десяти процентов) от квартальной стоимости Услуг.

- по запросам со степенью приоритета 2 - 3% (трёх процентов) от квартальной стоимости Услуг за каждые полные 12 часов задержки восстановления, но не более 5% (пяти процентов) от квартальной стоимости Услуг.

4.3. Исполнитель   не несет ответственность за повреждения, вызванные действиями или упущениями или нарушением настоящего Договора Заказчиком или его посредниками, представителями, сотрудниками, или субподрядчиками. Исполнитель несет ответственность за повреждения, вызванные действиями сотрудников Заказчика при выполнении работ по рекомендациям, инструкциям, технической документации, предоставленным Исполнителем и содержащим ошибочные данные, приведшие к неисправности Системы.

4.4. Исполнитель не несет ответственность в случае:

Если ошибки в работе Программного обеспечения возникли в результате механических повреждений носителя Программного обеспечения.

Если ошибки в работе Программного обеспечения возникли вследствие нарушения Заказчиком или третьими лицами, допущенными им к Программному обеспечению, правил эксплуатации Программного обеспечения, указанных в документации производителя, в том числе при невыполнении обязательных периодических операций (например, резервное копирование и т.п.);

Внесения  несогласованных изменений в конфигурацию Программного обеспечения.

4.5. Исполнитель несет ответственность в виде возмещения Заказчику убытков, понесенных Заказчиком по причине виновного неисполнения либо ненадлежащего исполнения Исполнителем своих обязанностей по настоящему Договору.

4.6. Обязанность по уплате неустойки, предусмотренные пунктами 4.2, 4.8. настоящего Договора, возникает у Исполнителя, нарушившего обязательства по Договору, с момента официального предъявления претензий (письменного требования) Заказчиком. В случае отсутствия официальных претензий Заказчика в адрес Исполнителя, неустойка не начисляется и не уплачивается.

4.7. Исполнитель уплачивает пени, оговорённые в пунктах 4.2, 4.8. Договора, в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения соответствующего требования в письменной форме. Уплата пени не освобождает Заказчика, нарушившую Договор, от исполнения своих обязательств.

4.8. Нарушение Исполнителем гарантий, указанных в п. 3.2.6. Договора, является существенным нарушением Договора. В случае нарушения Исполнителем гарантий, указанных в п. 3.2.6. Договора, Исполнитель возместит причиненные Заказчику убытки в полном размере.

# 5. Конфиденциальность

5.1. Условия настоящего договора и соглашений (протоколов и т.п.) к нему конфиденциальны и не подлежат разглашению.

5.2. Стороны принимают все необходимые меры для того, чтобы их сотрудники, агенты, правопреемники без предварительного согласия другой стороны не информировали третьих лиц о деталях данного договора и приложений к нему.

5.3. Каждая из сторон настоящим подтверждает, что будет держать в секрете, и не будет передавать любым третьим сторонам любую техническую или коммерческую информацию, полученную ей в связи с исполнением настоящего Договора.

5.4. Соблюдение конфиденциальности обязательно для обеих сторон в течение 3 (Трех) лет со дня истечения срока действия настоящего Договора.

# 6. Срок действия договора

6.1. Настоящий договор вступает в силу с «01» июня 2014 г и действует по «31» мая 2015 г.

6.2. 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.

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

# 7. Обстоятельства непреодолимой силы

7.1. 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.

7.2. Свидетельство, выданное соответствующим компетентным органом, является достаточным подтверждением наличия и продолжительности действия непреодолимой силы.

7.3. 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.

7.4. 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.

# 8. Рассмотрение споров

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

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

# 

# 9. Прочие условия

9.1. 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.

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

# 

# 10. Адреса и реквизиты сторон

|  |  |
| --- | --- |
| ЗАКАЗЧИК:  **ОАО "Башинформсвязь"**  Юридический адрес: 450000, г. Уфа, ул. Ленина, 32/1  ИНН 0274018377/ КПП 997750001  р/с 40702810400351000169  в филиале «Башкортостан» ОАО «Альфа-Банк»  к/с 30101810100000000940 в ГРКЦ НБ РБ  ОКОНХ 52300, ОКПО 01150144  БИК 048073940, ОГРН 102022561686  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Сафеев Р.Р./  «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_ г | ИСПОЛНИТЕЛЬ:  **ООО «Си Ти Ай»**  Юридический адрес: 117218, г. Москва, ул. Кржижановского, дом 29, корпус 1, этаж 5, пом. 1, комн. 23-28  ИНН 7736224098 / КПП 772701001 / ОГРН 1027736001281  р/с 40702810002300003988 в  ОАО "АЛЬФА-БАНК"  к/с 30101810200000000593, БИК 044525593  Генеральный директор    \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Щапов О.В./  «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_ г |