

ДОГОВОР № 500413
на техническую поддержку АСР "Старт"

г. Уфа

« ____ » _____ г.

Общество с ограниченной ответственностью «Старт2ком», именуемое в дальнейшем "Исполнитель", в лице Генерального директора Бахраха Максима Моисеевича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и Открытое акционерное общество «Башинформсвязь» (в дальнейшем ОАО «Башинформсвязь»), именуемое в дальнейшем «Пользователь», в лице Генерального директора Сафеева Рустема Рузбековича, действующего на основании Устава, с другой стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 1.1. Пользователь поручает, а Исполнитель обязуется осуществлять Техническую поддержку программы для ЭВМ *"Автоматизированная система расчетов за услуги связи "Старт"* версии 2.0. (далее по тексту *"АСР "Старт"*)
- 1.2. В рамках выполнения Технической поддержки Исполнитель обязуется выполнять следующие работы:
 - 1.2.1. Передавать Пользователю все обновления (релизы) АСР «Старт», выпускаемые в период действия настоящего Договора;
 - Предоставлять документацию на АСР «Старт», соответствующую новому релизу.
 - Передавать Пользователю документацию, обеспечивающую корректную установку новых релизов АСР «Старт»;
 - 1.2.2. Предоставлять консультации специалистам Пользователя по работе с АСР «Старт» по телефону и электронной почте;
- 1.3. Срок Технической поддержки устанавливается с 03.01.2013 г. до 31 декабря 2013 год.
- 1.4. Пользователь обязуется оплатить работы, осуществляемые в рамках технической поддержки, в порядке и на условиях, установленных настоящим Договором.

2. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

- 2.1. Работы в рамках Технической поддержки оказываются в отношении АСР «Старт», права на использование которой переданы Пользователю на основании Лицензий № 100500 от «26» февраля 2002 г., №103602 от «25» декабря 2002г., №101802 от «01»июля 2004г., №101802 от «04» декабря 2002г., №101802 от «29» декабря 2004г, №106305 от «17» марта 2006г., №104106 от «13» августа 2007г., №103906 от 28 сентября 2007г.

- 2.2. Работы по оказанию технической поддержки осуществляются в течение основного рабочего времени. В это время Исполнитель предоставляет консультации и рекомендации по решению проблем, возникших при эксплуатации АСР «Старт», по телефону, факсу и электронной почте.
- 2.2.1. Основное рабочее время определяется как время с 9:00 до 17:00 часов по московскому времени, кроме выходных и праздничных дней.
- 2.2.2. Консультации оказываются по телефонам (846-2) 373-85-70,71,72.
- 2.3. Исполнитель предоставляет Пользователю доступ ко всем новым релизам АСР «Старт» с приложением необходимой документации по мере их появления в течение всего периода действия договора.
- 2.3.1. После выпуска очередного релиза АСР «Старт» Исполнитель обязан уведомить Пользователя о его появлении.
- 2.3.2. Исполнитель обеспечивает доступ к новому релизу АСР «Старт» с приложением необходимой документации путем размещения их на ftp-сервере <ftp.Start2com.ru>.
- 2.3.3. Пользователь обязан следовать инструкциям по установке релиза АСР «Старт».
- 2.4. Работы, согласно п.п. 1.2.3 осуществляются на основании обращений, которые Пользователь направляет по адресу ufa@start2com.ru, либо по факсу (846)373-85-73.
- 2.4.1. Поступающие обращения Пользователя распределяются по следующим уровням приоритета, определяющего степень важности решения проблемы, препятствующей нормальному функционированию АСР «Старт»:
- “Высокий приоритет”** – применяется в случаях, когда АСР «Старт» не функционирует и необходимо незамедлительно предоставить решение или исправление, или когда ошибки или сбои в работе АСР «Старт» делают невозможным оказание всех или значительной части услуг электросвязи.
- “Средний приоритет”** - применяется в случаях, когда АСР «Старт» частично неработоспособна (отсутствие функционирования или сбои в функционировании какой-либо подсистемы АСР «Старт»), что значительно сокращает возможности Пользователя по оказанию услуг электросвязи.
- “Низкий приоритет”** - применяется в случаях, когда проблемы, описываемые Пользователем, реально не влияют на возможность выполнения основных бизнес-процессов оказания услуг электросвязи.
- 2.4.2. Исполнитель и Пользователь согласовывают приоритет обращения в соответствии с определениями, которые даны в п. 2.4.1. Приоритет обращения Пользователя может быть изменен либо вследствие выполнения Исполнителем работ в

соответствии с обращением, в результате которых проблема решена частично и обращение может быть классифицировано по другому уровню, либо вследствие анализа полученного обращения, проведенного Исполнителем.

2.4.3. Обращение Пользователя за технической поддержкой должно содержать следующую информацию:

- Краткое название проблемы;
- Уровень приоритета обращения;
- Детальное описание проблемы;
- Номер релиза АСР «Старт»;
- Дата и время обнаружения проблемы;
- Контактные сведения о специалисте, выявившем проблему (адрес электронной почты, телефон);
- Контактные сведения о специалисте Пользователя, курирующем решение проблемы (адрес электронной почты, телефон);
- Файлы с дополнительной информацией.

Краткое название проблемы и уровень приоритета обращения должны быть отражены в заголовке (Тема/Subject) сообщения, отправленного по электронной почте или по телефаксу.

2.4.4. Исполнитель регистрирует обращение Пользователя за технической поддержкой, уведомляет Пользователя о регистрации обращения и выполняет предварительный анализ заявленной проблемы.

2.4.5. Пользователь должен предоставить Исполнителю удаленный доступ к эксплуатируемой им АСР «Старт» для выявления и анализа причин возникновения неисправностей или сбоев функционирования АСР «Старт» в соответствии с дополнительно оговоренной технологической процедурой, обеспечивающей требуемый Пользователем уровень безопасности.

2.4.6. Командировочные расходы в случае выезда специалистов Исполнителя для проведения работ на территории Пользователя оплачивается по Дополнительному соглашению.

2.4.7. Исполнитель обязан предоставить Пользователю рекомендации по устранению причин неисправности или сбоев функционирования АСР «Старт» после обнаружения и анализа причин их возникновения; или в соответствии с результатами анализа определить срок согласно заявленному в обращении уровню приоритета, в течение которого Исполнитель предоставит необходимые рекомендации по решению проблемы.

- 2.4.8. Исполнитель обязан осуществлять работы по устранению неисправностей или сбоев функционирования АСР «Старт» после согласования (п.2.4.2) приоритета обращения. Приоритетность решения проблем основывается на уровнях приоритета всех заявленных и не решенных обращений Пользователя. В случае получения обращения Пользователя более высокого приоритета, Исполнитель может скорректировать срок выполнения работ по решению проблем, заявленных в обращениях более низкого приоритета.
- 2.4.9. Время реагирования Исполнителя на обращения Пользователя определяется следующим образом:
- Высокий приоритет – не более 1 дня;
 - Средний приоритет – не более 5 дней;
 - Низкий приоритет – не более 30 дней.
- 2.4.10. Работы по решению проблемы, заявленной в обращении Пользователя, считаются выполненными после подтверждения Пользователем факта восстановления функционирования АСР «Старт».

3. СТОИМОСТЬ РАБОТ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

- 3.1. Стоимость работ, осуществляемых Исполнителем по настоящему Договору согласно п.1.2. составляет **9 003 697,86** (Девять миллионов три тысячи шестьсот девяносто семь и 86/100) рублей в т.ч. НДС 18 % 1 373 445,44 (Один миллион триста семьдесят три тысячи четыреста сорок пять и 44/100) рублей.
- 3.2. Оплата осуществляется ежемесячными платежами в соответствии с Графиком платежей (Приложение №1), являющимся неотъемлемой частью настоящего Договора.
- 3.3. Пользователь производит оплату Исполнителю, после получения услуг в соответствии с п.1.2., в течение 5 (пяти) рабочих дней на основании счетов, выставленных Исполнителем.
- 3.4. Стороны ежемесячно составляют и подписывают Акт сдачи-приемки работ по выполненным работам Исполнителем, в соответствие с п.1.2., и фактом оплаты Пользователем в соответствие с п.3.3. настоящего Договора.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 4.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору Исполнитель и Пользователь несут имущественную ответственность в соответствии с действующим законодательством.

5. ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА

- 5.1. Исполнитель гарантирует, что он обладает необходимыми правами и полномочиями в отношении выполняемых по настоящему Договору услуг.

6. ФОРС-МАЖОР

- 6.1. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение какого-либо из обязательств, если это неисполнение обусловлено наступлением форс-мажорных обстоятельств, к которым относятся: стихийные бедствия, аварии, пожары, массовые беспорядки, изменение налогообложения или таможенных правил, вступление в силу постановлений и указов законодательной и исполнительно власти, препятствующих осуществлению Сторонами своих функций по Договору.
- 6.2. Если какое-либо из перечисленных обстоятельств непосредственно повлияло на сроки выполнения Сторонами своих обязательств, то эти сроки продлеваются соответствующим образом на время указанных обстоятельств.
- 6.3. Сторона, которая не в состоянии выполнить свои обязательства по причинам форс-мажорных обстоятельств, должна в письменной форме уведомить другую Сторону о начале, ожидаемом сроке действия и прекращения указанных обстоятельств, но в любом случае не позднее 10 дней после начала их действия. Не уведомление или несвоевременное уведомление лишает виновную Сторону права на освобождение от обязательств вследствие наступления указанных обстоятельств.
- 6.4. Если указанные обстоятельства продолжаются более 3-х месяцев, каждая Сторона имеет право на расторжение настоящего Договора или его части. В этом случае Стороны производят взаиморасчеты.

7. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ СПОРОВ

- 7.1. Споры по настоящему Договору будут разрешаться Арбитражным судом в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

8. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

- 8.1. Все изменения или дополнения к настоящему Договору действительны, если они изложены в письменной форме и подписаны уполномоченными представителями Сторон.
- 8.2. Ни одна из Сторон не в праве передавать свои обязанности по настоящему Договору третьей стороне без письменного согласия на это другой Стороны.

8.3. При задержке платежей, в соответствии с п.3.2. настоящего Договора, Исполнитель вправе приостановить действие Технической поддержки до выполнения Пользователем своих обязательств по оплате.

8.4. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, по одному экземпляру для каждой Стороны.

9. ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА И ПЛАТЕЖНЫЕ РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

Исполнитель:

ООО «Старт2ком»

Юридический адрес:

119021, Олсуфьевский пер., д.8. стр. 1.

Почтовый адрес: 119021, Олсуфьевский пер., д.8. стр. 1.

Тел. (499) 678 25 95,97,99

ИНН/КПП 7706403269/770401001

Р/с 40702810610050718201

в ОАО «Промсвязьбанк» г.Москва,

Кор /счет: 30101810400000000555,

БИК 044525555,

ОКПО 70138450,

ОГРН 1037706050580,

ОКВЭД 72.2.

Пользователь:

ОАО «Башинформсвязь»

Адрес : 450000, Республика Башкортостан, г. Уфа, ул. Ленина, 32/1

факс (347) 250-73-01

Платежные реквизиты:

ИНН 0274018377

КПП 997750001

Банк: Филиал "Башкортостан" ОАО "Альфа-банк"

ИНН банка: 7728168971

БИК банка: 048073940

Р/с № 40702810400351000169

К/с № 30101810100000000940

От имени Исполнителя:

Генеральный директор

ООО «Старт2ком»

От имени Пользователя:

Генеральный директор

ОАО «Башинформсвязь»

М.П. М.М. Бахрах

М.П. Р.Р. Сафеев