

к документации по проведению открытой закупки у единственного поставщика (исполнителя, подрядчика) на право заключения договора на оказание услуг по технической поддержке программного обеспечения телевизионной платформы TVE

ДОГОВОР № _____

на оказание услуг

по технической поддержке программного обеспечения телевизионной платформы TVE

г. Москва

_____._____ 2018 г.

Публичное акционерное общество «Центральный телеграф» (ПАО «Центральный телеграф»), именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице генерального директора Нечаева Евгения Александровича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и Общество с ограниченной ответственностью «Си Ти Ай» (ООО «Си Ти Ай»), именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице генерального директора Волянского Дениса Владимировича, действующего на основании Устава, с другой стороны, в дальнейшем вместе именуемые «Стороны», 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.

«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 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 (далее - Система) Заказчика с целью поддержания ее 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. Срок оказания Услуг: с 01 марта 2018 года по 28 февраля 2019 года включительно.

2. Стоимость услуг и порядок оплаты

2.1. Стоимость настоящего Договора составляет 2 400 000,00 (Два миллиона четыреста тысяч) рублей 00 копеек, в том числе НДС 18 % в размере 366 101,70 (Триста шестьдесят шесть тысяч сто один) рубль 70 копеек.

2.2. Оплата Услуг производится ежемесячно, равными долями после подписания Акта приемки оказанных услуг. Стоимость услуг за месяц, составляет 200 000,00 (Двести тысяч) рублей 00 копеек, в т.ч. НДС 30 508,47 (Тридцать тысяч пятьсот восемь) рублей и 47 копеек.

2.3. Исполнитель не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты окончания отчетного месяца предоставляет Заказчику 2 (два) экземпляра Акта приемки оказанных услуг (далее – Акт приемки), подписанные со своей Стороны, а также счет и счет-фактуру на оказанные Услуги.

2.4. Заказчик в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения Акта приемки от Исполнителя обязан подписать полученный Акт или подготовить мотивированный отказ от приемки Услуг за отчетный период и направить Исполнителю.

Мотивированным отказом признается письменный документ, составленный и подписанный Заказчиком, который должен содержать указания на несоответствия оказанных Услуг условиям Договора.

2.5. В случае мотивированного отказа Заказчика от подписания Акта приемки оказанных услуг, Исполнитель уведомляет Заказчика о сроках их устранения за счет Исполнителя. После устранения замечаний Заказчик подписывает Акт приемки оказанных услуг.

2.6. В случае не подписания Заказчиком Акта приемки оказанных услуг в соответствии с п.2.4. настоящего Договора и отсутствия письменного мотивированного отказа от приемки Услуг, Услуги считаются оказанными Исполнителем и принятыми Заказчиком.

2.7. Заказчик производит оплату, выставленного Исполнителем счета, в течение 35 (тридцати пяти) календарных дней с даты подписания Сторонами Акта приемки оказанных услуг. Оплата считается произведенной при списании денежных средств с расчетного счета Заказчика.

3. Обязанности сторон

3.1. Обязанности Заказчика:

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

3.1.2. 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.

3.1.3. 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.

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

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

- Просмотр файлов;
- Запуск тестовых программ;
- Выключение и запуск оборудования и/или программного обеспечения;
- Замена комплектующих;
- Предоставление данных.

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

3.1.7. Заказчик обязан 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).

3.1.8. При невыполнении Заказчиком п. 3.1.7. Исполнитель не несет ответственности за сроки оказания и качество услуг.

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

- доступ к нормально функционирующим устройствам ввода-вывода информации.
- 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, но влияющим на работоспособность Системы.
- доступ к телефонам (факсам) для связи с центральным офисом Исполнителя и/или офисами третьих лиц - поставщиков оборудования и программного обеспечения.
- доступ к сети Интернет.

3.2. Обязанности Исполнителя.

3.2.1. Исполнитель обязан следить за тем, чтобы его Технический персонал и Ответственные контактные лица обладали необходимым уровнем знаний и квалификации для оказания услуг поддержки 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 1/365 ключевой ставки Центрального банка РФ за каждый день просрочки, но не более стоимости услуг ежемесячного платежа.

4.2. В случае нарушения Исполнителем сроков оказания Услуг, предусмотренных настоящим Договором, Заказчик вправе взыскать с Исполнителя пени в размере 0,1% от стоимости настоящего Договора за каждый день просрочки.

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:

- 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.

5. Конфиденциальность

5.1. Каждая Сторона будет сохранять конфиденциальность информации, ставшей ей известной в процессе исполнения настоящего Договора, если она прямо обозначена Стороной как конфиденциальная и не должна сообщаться третьей стороне или использоваться в целях, выходящих за рамки предмета настоящего Договора, без письменного согласия Сторон, за

исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

5.2. Стороны обязуются принимать все меры по охране конфиденциальности информации в соответствии с законодательством Российской Федерации и использовать приемлемые средства защиты конфиденциальной информации, включая ограничение предоставления информации в случаях, когда раскрытие информации связано с осуществлением персоналом своих должностных обязанностей. Работники, использующие указанную информацию для выполнения своих должностных обязанностей, должны быть проинформированы о конфиденциальности полученной информации и обязаны действовать в соответствии с положениями настоящего Договора и в рамках указанных ограничений.

5.3. По окончании срока действия настоящего Договора Получающая Сторона обязуется незамедлительно вернуть Передающей Стороне все носители конфиденциальной информации, в том числе и копии, либо с письменного согласия Передающей Стороны уничтожить их установленным порядком, включая конфиденциальную информацию, сохраненную на оборудовании Получающей Стороны, и направить Передающей Стороне письменное подтверждение о выполнении указанных действий.

6. Срок действия договора

6.1. Настоящий Договор вступает в силу и считается заключенным с даты подписания Сторонами и действует до полного исполнения Сторонами своих обязательств по настоящему Договору. Условия настоящего Договора применяются к отношениям Сторон, возникшим с 01 марта 2018 года.

6.2. В случае неоднократного невыполнения обязательств по настоящему 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 настоящего 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, таких как 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 (двух) 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. Стороны не имеют права уступить либо передать свои права или обязанности по настоящему Договору, полностью либо частично, без предварительного письменного согласия другой Стороны.

9.3. 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 банковские реквизиты сторон

ЗАКАЗЧИК:

ПАО «Центральный телеграф»
125375, г. Москва, ул. Тверская, 7
Почтовый адрес: 125375, г. Москва, ул.
Тверская, 7
Тел. (495) 504-44-44
ИНН/КПП: 7710146208/774850001
Р/с 40702810638180004447 в ПАО
«Сбербанк России»
к/с 30101810400000000225
БИК 044525225

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

ООО «Си Ти Ай»
117218, г. Москва, ул. Кржижановского, дом
29, корпус 1, этаж 5, пом. 1, комн. 23-28.
Тел. (495) 784 73 13
ИНН 7736224098/КПП 772701001
Банковские реквизиты
ПАО СБЕРБАНК
р/с 40702810038000001117
к/с 30101810400000000225
БИК 044525225

От ЗАКАЗЧИКА

Генеральный директор
ПАО «Центральный телеграф»

_____ Нечаев Е.А.
" ____ " _____ 2018 г.

От ИСПОЛНИТЕЛЯ

Генеральный директор
ООО «Си Ти Ай»

_____ Волянский Д.В.
" ____ " _____ 2018 г.

Приложение №1
к Договору № _____ от «__» _____ 2018г.
на оказание услуг по технической поддержке
программного обеспечения платформы TVE

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

Программное обеспечение, являющееся предметом оказания услуг по технической поддержке.

№ п.п.	Наименование программного обеспечения	Кол-во лицензий
1	ПО TV Engine, main server + redundant	2
2	Лицензии CTI TVEngine STB license	20000
3	CSM	2
4	RTES	10
5	CHANNELS	160
6	STB	27000
7	VPP	1
8	VARC	1
9	BALANCER	2
10	ORACLE DB	2
11	VIEWRIGHT PC PLAYER	500

Услуги технической поддержки оказываются исключительно специалистами ООО «Си Ти Ай» в пределах их компетенций и полномочий, не требующих привлечения специалистов Verimatrix. Сервисные контракты Verimatrix не закупаются и не входят в данное предложение.

В случае необходимости обращения к производителю ПО Verimatrix, Исполнитель не гарантирует исполнение SLA и восстановление функционирования системы, но приложит все возможные собственные усилия, чтобы разрешить инцидент.

От ЗАКАЗЧИКА
 Генеральный директор
 ПАО «Центральный телеграф»

_____ Нечаев Е.А.
 " ____ " _____ 2018 г.

От ИСПОЛНИТЕЛЯ
 Генеральный директор
 ООО «Си Ти Ай»

_____ Волянский Д.В.
 " ____ " _____ 2018 г.

Приложение №2
к Договору № _____ от «__» _____ 2018г.
на оказание услуг по технической поддержке
программного обеспечения платформы TVE

**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 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. «**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.

1.8. «**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		Расширенный
1	Сервис оперативного приема и фиксирования запросов		24x7
2	Консультирование и диагностирование проблемы инженером технической поддержки	Приоритет 4	8x5x7дн.
3	Восстановление нормального функционирования системного ПО	Приоритет 1	24x7x8ч
4		Приоритет 2	24x7x48ч.
5		Приоритет 3	24x7x72ч.
6	Максимальное количество обращений в месяц		5
7	Доступ к базе знаний по разрешению сходных проблем		да
8	Предоставление обновлений ПО		Только TVE
9	Информирование инициатора по телефону о факте регистрации запроса 1,2 приоритетов		да
10	Оценка уровня удовлетворенности клиента при закрытии инцидентов		да
11	Отладка решений в тестовой лаборатории		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) 784-73-14;
- 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;
- наименование компании Заказчика;
- Ф.И.О. 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.

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 инсталляции, 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 Таблице пороговых значений 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 лицам 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 видению 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 видению Исполнителя и принимаемых мерах, по ускорению решения проблемы.

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

Пороговое Время	Начальник службы поддержки	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
Директор департамента технической эксплуатации	Шереметьев С.Ю.	(495)5044580	(910)4442425		SSheremetyev@ct.cnt.ru
Ведущий инженер	Лукашевич А.Р.	(495)5043866	(917)5955137		ALukashevich@ct.cnt.ru
Ведущий инженер	Бушин Д.С.	(495)5043866	(963)6218396		DBushin@ct.cnt.ru

Ведущий инженер	Горюнов М.А.	(495)5043866			MGoryunov@ct.cnt.ru
-----------------	--------------	--------------	--	--	--

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

Должность	ФИО	Телефон	Моб. телефон	Факс	E-mail
Директор департамента технической эксплуатации	Шереметьев С.Ю.	(495)5044580	(910)4442425		SSheremetyev@ct.cnt.ru
Ведущий инженер	Лукашевич А.Р.	(495)5043866	(917)5955137		ALukashevich@ct.cnt.ru
Ведущий инженер	Бушин Д.С.	(495)5043866	(963)6218396		DBushin@ct.cnt.ru
Ведущий инженер	Горюнов М.А.	(495)5043866			MGoryunov@ct.cnt.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
Директор направления Сервиса и ИТ-аутсорсинга	Сенченко Е.А.	(495)7847313 доб. 2801	(903)1795002	(495)7847314	e.senchenko@cti.ru
Начальник службы технической поддержки	Исламов А.М.	(495)7847313 доб.2843	(906)7853041 (926)0115012	(495)7847314	a.islamov@cti.ru
Технический директор	Дементьев И.Н.	(495)7847313	(916)6111028	(495)7847314	i.dementiev@cti.ru
Менеджер по клиенту	Маханько О.Д.	(495)7847313 доб.2040	(916)9115927		o.makhanko@cti.ru
Генеральный директор	Волянский Д.В.	(495)7847313		(495)7847314	volyansky@cti.ru

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ

7.1. Исполнитель не несет ответственность за отказ от оказания услуг по настоящему договору, 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.

От ЗАКАЗЧИКА
Генеральный директор
ПАО «Центральный телеграф»

" ____ " ____ 2018 г. Нечаев Е.А.

От ИСПОЛНИТЕЛЯ
Генеральный директор
ООО «Си Ти Ай»

" ____ " ____ 2018 г. Волянский Д.В.

Приложение №3
к Договору № _____ от «__» _____ 2018г.
на оказание услуг по технической поддержке
программного обеспечения платформы TVE

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.

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

От ЗАКАЗЧИКА
Генеральный директор
ПАО «Центральный телеграф»

_____ Нечаев Е.А.
"___" "_____ 2018 г.

От ИСПОЛНИТЕЛЯ
Генеральный директор
ООО «Си Ти Ай»

_____ Волянский Д.В.
"___" "_____ 2018 г.

Приложение №4
к Договору № _____ от «__» _____ 2018г.
на оказание услуг по технической поддержке
программного обеспечения платформы TVE

Форма журнала

Дата	Время (МСК)	ФИО	Описание действия

От ЗАКАЗЧИКА
 Генеральный директор
 ПАО «Центральный телеграф»

_____ Нечаев Е.А.
 " ____ " _____ 2018 г.

От ИСПОЛНИТЕЛЯ
 Генеральный директор
 ООО «Си Ти Ай»

_____ Волянский Д.В.
 " ____ " _____ 2018 г.