

к документации по проведению открытой закупки у единственного поставщика (исполнителя, подрядчика) на право заключения договора на послегарантийную поддержку АПК REX-400

ДОГОВОР № _____
на послегарантийную поддержку АПК REX-400

г. Москва

” ____ ” _____ 2018 г.

ПУБЛИЧНОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «ЦЕНТРАЛЬНЫЙ ТЕЛЕГРАФ» (ПАО «Центральный телеграф»), именуемое в дальнейшем Заказчик, в лице Заместителя генерального директора по развитию и эксплуатации сети Юдина Сергея Иванович, действующего на основании Доверенности №1/1-10-01/925 от 01.12.2017, с одной стороны, и **АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО ФИРМА «КЛУБ-400»** (АО фирма «Клуб - 400»), именуемое в дальнейшем Исполнитель, в лице Генерального директора Филимонова Анатолия Сергеевича, действующего на основании Устава, с другой стороны, заключили настоящий Договор (в дальнейшем «Договор») о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Заказчик поручает, а Исполнитель за вознаграждение оказывает услуги по поддержке аппаратно-программного комплекса («Системы»), состав которого приведен в Приложении № 4 к настоящему Договору, по **программе сервисной поддержки «БАЗОВАЯ»** в объеме, предусмотренном Приложением №2, 3 к настоящему Договору, являющемуся его неотъемлемой частью (далее – Услуги).

1.2. Заказчик принимает оказанные Исполнителем Услуги и оплачивает их установленным настоящим Договором порядком.

1.3. Срок оказания Услуг: с 01 апреля 2018 года по 31 марта 2019 года включительно.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

2.1. Система - аппаратные средства и/или Программное обеспечение (далее – ПО), поставленные по отдельным договорам Исполнителем или третьими лицами, указанные в Приложении №4 к настоящему Договору, которые:

(а) подпадают под действие настоящего Договора с Исполнителем о предоставлении услуг технической поддержки;

(б) подпадают, в соответствии с договорами о приобретении Системы под действие гарантии Исполнителя на новую Систему;

(с) являются Обновлениями либо Модернизациями, предоставленными Исполнителем Заказчику по отдельным договорам.

2.2. Конечным пользователем по настоящему Договору является ПАО «Центральный телеграф», компания, организованная и действующая в соответствии с законодательством Российской Федерации, имеющая юридический адрес: 125375, г. Москва, улица Тверская, дом 7. Оказание Услуг по настоящему Договору осуществляется Исполнителем в отношении Системы на объекте, расположенном по адресу: 125375, г. Москва, Никитский переулок, дом 7, строение 1, либо при помощи удаленного доступа на правах администратора к серверу и рабочим станциям, на которых функционирует ПО.

2.3. Неисправность - событие, заключающееся в нарушении работоспособного состояния Системы, т.е. несоответствие функционирования Системы требованиям, принятым на основании норм, правил и других документов, которые такие требования устанавливают.

Классификация неисправностей и Категории причин обращения к Исполнителю:

(а) НЕОТЛОЖНО - потеря работоспособности Системы.

Причина признается **неотложной** при возникновении хотя бы одного из следующих событий:

- Невозможность оказать услугу.
- Невозможность формирования данных для тарификации.
- Потеря данных, обеспечивающих услуги.
- Невозможность выполнения базовых функций системы.
- Полная потеря управления.
- Невозможность доступа к системе со всех существующих терминалов.
- Систематически неправильная тарификация.
- Прекращение генерации лог файлов.
- Переполнение дисков памяти.

(b) СЕРЬЕЗНО - состояние воспроизводимой ошибки, вызывающее значительные отклонения в работе

Системы и оказывающее существенное негативное влияние на эксплуатацию.

К **серьезным** относятся причины, вызванные хотя бы одним из следующих событий:

- возникновение очевидного риска возникновения неотложной причины;
- невозможность предоставления нормального сервиса: сервис с искажениями или ограниченный;
- ограничения в базовых операционных функциях;
- повторяющаяся нестабильность на уровне приложений или платформы.

По каждой заявленной Заказчиком неисправности определяется приоритетность ее разрешения в соответствии с Приложением № 2 к настоящему Договору. Инженер Исполнителя обязан сделать отметку о приоритете неисправности при регистрации сообщения Заказчиком, осуществляемой в соответствии с разделом 4 настоящего Договора.

В случае если приоритетность Проблемы не удастся определить в соответствии с Приложением № 2 к настоящему Договору, приоритетность определяется по соглашению между инженером Исполнителя и представителем Заказчика, обратившимся за разрешением неисправности. При этом окончательное решение остается за Заказчиком.

В ходе проведения работ по устранению неисправности, Стороны могут прийти к соглашению изменить уровень ее приоритетности.

2.4. Оценка состояния Системы - совокупность действий по обмену информацией между Заказчиком и Исполнителем о техническом состоянии Системы на момент оценки.

2.5. Помещение - помещения Заказчика, где установлена Система.

2.6. Спецификации - состав и перечень характеристик конкретных компонент Системы по состоянию на дату, в которую Система была принята или считается принятой в соответствии с договором, оформляющим пользование Системой Заказчиком.

2.7. Услуги технической поддержки или «Услуги» - все услуги, указанные в табл. 1 Приложения № 3 к настоящему Договору. Если в табл.1 Приложения №3 к настоящему Договору прямо не указано иное, ни одна из следующих услуг не относится к Услугам:

- 2.7.1. Диагностика или сопровождение оборудования, не входящего в состав Системы.
- 2.7.2. Устранение неисправностей, вызванных взаимодействием или несовместимостью Системы с оборудованием третьих сторон, за исключением случаев, когда такое взаимодействие предусмотрено в Спецификациях.
- 2.7.3. Техническая поддержка любых компонент Системы, которые подверглись неправильному или небрежному обращению, аварии, сбоям питания или перегрузкам, ударам молнии, пожару, наводнению, стихийным бедствиям, военным действиям или террористическим актам, либо использовались, ремонтировались или видоизменялись в нарушение Спецификаций или без предварительного разрешения Исполнителя.
- 2.7.4. Услуги, связанные с перемещением Системы.
- 2.7.5. Решение проблем, вызванных тем, что Заказчик не произвел необходимое Обновление, предложенное со стороны Исполнителя.
- 2.7.6. Поддержка компонент Системы, используемых с нарушением ограничений, налагаемых соответствующей лицензией.
- 2.8. Обновление - неперіодические изменения в программном обеспечении, содержащиеся в компьютерных программах в объектном коде, включенные в Систему, неперіодических Обновлениях и Модернизациях, а также всех звуковых приложениях и визуальных изображениях, создаваемых таким программным обеспечением, которое обеспечивает лишь текущее исправление и/или дополнения, но не предусматривает введение новых дополнительных функциональных элементов.
- 2.9. Модернизация - изменение в программном обеспечении, содержащемся в компьютерных программах в объектном коде, включенные в Систему, неперіодических Обновлениях и Модернизациях, а также всех звуковых приложениях и визуальных изображениях, создаваемых таким программным обеспечением, которое предусматривает введение новых свойств и функциональных возможностей.
- 2.10. Расчетный период оказания Услуг - календарный месяц с первого по последнее число каждого календарного месяца.
- 2.11. Продукт – отдельно устанавливаемая программа или программная система, выполняющая ограниченный круг функций, описанных в документации ее поставки.

3. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

3.1. Общая цена настоящего Договора составляет 802 400,00 (Восемьсот две тысячи четыреста рублей 00 копеек), в том числе НДС 18% 122 400,00 (Сто двадцать две тысячи рублей 00 копеек) и включает в себя:

- предоставление обновлений ПО Системы не позднее одного месяца с момента официальной даты выпуска новых версий;
- устранение неисправностей Системы в случае неотложных и серьёзных причин обращения Заказчика.

3.2. Оплата Заказчиком Услуг производится в виде ежемесячной платы в размере 66 866,67 рублей (Шестьдесят шесть тысяч восемьсот шестьдесят шесть рублей 67 копеек), включая НДС 18% - 10 200 рублей (Десять тысяч двести рублей 00 копеек), в течение 20 (двадцати) календарных дней с момента получения Заказчиком оригинала подписанного Сторонами Акта приемки оказанных услуг.

3.3. Исполнитель не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты окончания Расчетного периода 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.

3.4. 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 Расчетный период и направить его Исполнителю.

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

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

3.6. В случае не подписания Заказчиком Акта приемки оказанных услуг в соответствии с п. 3.4. настоящего Договора и отсутствия письменного мотивированного отказа от приемки Услуг, Услуги считаются оказанными Исполнителем и принятыми Заказчиком.

3.7. 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.

4. ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Обязанности ИСПОЛНИТЕЛЯ

4.1.1. Исполнитель обязуется обеспечить предоставление Заказчику качественных Услуг, указанных в Приложении № 2 к настоящему Договору в соответствии с требованиями по качеству, установленными Исполнителем и доведенными до сведения Заказчика в технической документации на Систему.

4.1.2. Услуги поддержки предоставляются по программе «7x24» и включают в себя:

- консультирование Заказчика по телефону, электронной почте, факсу по решению проблемы или по временному решению проблемы, в том числе предоставление инструкций, направленных на устранение проблемы;
- дистанционную техническую поддержку при наличии технической возможности, либо при необходимости техническую поддержку с выездом на место установки Системы.

4.1.3. Средства связи, использование которых Стороны допускают в ходе осуществления технической поддержки по настоящему Договору, указаны в Приложении № 2 к настоящему Договору. Каждая из Сторон в течение срока действия Договора может изменять и/или дополнять свои средства связи, номера факсимильной связи и адреса электронной почты, предварительно уведомив об этом другую Сторону в порядке.

4.1.4. Предоставление Дистанционной технической поддержки.

При осуществлении Дистанционной технической поддержки Исполнитель оказывает Заказчику помощь в решении Проблем посредством удаленного доступа к Системе через каналы электросвязи с использованием протоколов ТСР/ІР.

При осуществлении технической поддержки Стороны используют назначенные номера телефонов (дистанционного обслуживания), указанные в Приложении №1 и №2 к настоящему Договору. Каждая из Сторон в течение срока действия Договора может изменять и/или дополнять свой номер(а) дистанционного обслуживания, предварительно уведомив об этом другую Сторону.

4.1.5. Приоритетность Проблемы / Сроки ее устранения.

По каждой заявленной Заказчиком Проблеме определяется приоритетность ее разрешения в соответствии с Приложением №2 к настоящему Договору. Инженер Исполнителя обязан сделать отметку о приоритете Проблемы при регистрации сообщения Заказчика.

В случае если приоритетность Проблемы не удастся определить в соответствии с Приложением №2 к настоящему Договору, приоритетность определяется по соглашению между инженером Исполнителя и представителем Заказчика, обратившимся за разрешением Проблемы. При этом окончательное решение остается за Заказчиком.

В ходе проведения работ по устранению Проблемы, Стороны могут прийти к соглашению изменить уровень ее приоритетности.

4.1.6. Порядок ликвидации Проблемы.

Персонал Заказчика, обнаруживший Проблему, должен оказать максимальное содействие Исполнителю при воспроизведении Проблемы. Решение проблемы должно быть произведено сотрудниками Заказчика в точном соответствии с инструкциями, получаемыми от инженера Исполнителя. Исполнитель сохраняет за собой право считать ошибки исправленными и закрыть обращение, если Заказчик не информирует Исполнителя о состоянии дел по данному обращению в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента получения описания способа решения проблемы, или не отвечает на дополнительные вопросы Исполнителя.

4.2. Обязанности ЗАКАЗЧИКА

4.2.1. Заказчик назначает своих сотрудников в количестве до 5 (пяти) человек (Контактные Лица) для каждой 9-ти-часовой смены на те периоды, когда Исполнитель предоставляет услуги. Только Контактные Лица имеют право подачи заявок на обслуживание. Каждое Контактное Лицо должно владеть или получить за счет Заказчика необходимые знания и подготовку (на основании периодических указаний Исполнителя) для диагностики и исправления неисправностей в системном программном обеспечении под руководством Исполнителя.

4.2.2. Заказчик должен эксплуатировать Систему в соответствии с техническими условиями, нормативными требованиями и инструкциями по эксплуатации к системе.

4.2.3. Заказчик обязуется в течение всего периода действия настоящего Договора не привлекать сторонние организации и не допускать их представителей к проведению работ по техническому обслуживанию и ремонту Системы.

4.2.4. Заказчик должен по запросу предоставлять информацию для оценки состояния Системы.

4.2.5. Заказчик должен предоставлять прибывшим специалистам Исполнителя необходимые условия для устранения существенных неполадок Системы (проход в помещение где установлена Система, предоставление аутентификационных данных для доступа к функциям управления обслуживаемых компонент Системы, др.).

4.2.6. По каждому из видов ПО Системы Заказчик, используя допустимые средства связи, может открыть новую запись или Проблемный билет по каждому обращению с присвоением уникального номера для последующего контроля за работой над возникшей Проблемой.

4.2.7. Для обеспечения возможности восстановления Исполнителем работоспособности

Системы в регламентированные сроки по причине отказа аппаратных компонент Системы Заказчик обязан обеспечить наличие резервного «контура» Системы, повторяющего аппаратно-программную спецификацию основного «контура» Системы.

4.2.8. Заказчик производит оплату услуг в соответствии с условиями настоящего Договора, изложенными в разделе 3 настоящего Договора.

5. ИСКЛЮЧЕНИЯ

5.1. Исполнитель не несет обязательства по предоставлению Услуг, указанных в п. 1.1 настоящего Договора, на условиях настоящего Договора, если их необходимость возникла по причине:

- изменений, модификаций или попыток отремонтировать Систему без разрешения Исполнителя;
- несоблюдения Заказчиком правил эксплуатации АПК REX400 предписанных производителем, с которыми Заказчик ознакомлен;
- перемещения Системы без согласования с Исполнителем,
- несоблюдения Заказчиком требований по обеспечению резервирования аппаратных компонент Системы.

5.2. Исполнитель может оказать услуги по ликвидации последствий событий, указанных в п. 5.1. на основании отдельного договора.

5.3. В перечень услуг технической поддержки, определяемых настоящим Договором, не входят следующие услуги:

- Внесение по запросу Заказчика изменений в конфигурацию работающего в штатном режиме ПО Системы, если это не вызвано необходимостью решения проблемы;
- Настройка и конфигурирование оборудования и ПО, поставленного Заказчику не Исполнителем;
- Создание резервных копий файловой системы серверов и баз данных;
- Деинсталляция/инсталляция Продуктов Исполнителем на территории Заказчика.

В случае возникновения у Заказчика необходимости в выполнении таких работ они могут быть выполнены, с предварительного согласия Исполнителя, на основании отдельного договора.

6. СРОКИ И ПОРЯДОК ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА

6.1. Настоящий Договор вступает в силу и считается заключённым 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 апреля 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. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

7.1. За невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств по настоящему Договору стороны несут имущественную ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

7.2. Все возникающие разногласия и спорные вопросы разрешаются сторонами путем

взаимных согласований, а в необходимых случаях - арбитражным судом .

7.3. За невыполнение в срок условий, оговоренных в п.п. 4.1.1. Договора, Заказчик вправе взыскать с Исполнителя пени в размере 0,1% от стоимости настоящего Договора за каждый день просрочки.

7.4. 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.

8. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

8.1. 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.

8.2. 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.

8.3. 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.

9. ФОРС – МАЖОРНЫЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА

9.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если они докажут, что это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, а именно пожар, наводнение, землетрясение, военные действия, изменения в законодательстве при условии, что данные обстоятельства непосредственно повлияли на выполнение условий по настоящему Договору. В этом случае срок выполнения договорных обязательств будет продлен на время действия указанных обстоятельств.

9.2. Сторона, которая не в состоянии выполнить свои договорные обязательства, незамедлительно информирует другую сторону о начале и прекращении указанных выше обстоятельств.

9.3. Если указанные обстоятельства продолжаются более 3-х месяцев, каждая сторона имеет право на аннулирование Договора или его части. В этом случае стороны производят взаиморасчеты. Доказательством наличия обстоятельств непреодолимой силы и их продолжительность будут служить документы, выданные компетентным государственным органом.

10. ИНЫЕ УСЛОВИЯ

10.1. В случае поставки в ходе исполнения Договора Исполнителем скорректированных, исправленных и/или новых версий программных продуктов Заказчик может делать копии таких программных продуктов, полученных от Исполнителя по программе поддержки, только для использования в пределах систем, охваченных данным Договором, в количестве, не превышающем количество данных систем. Использование таких скорректированных, исправленных и/или новых версий программных продуктов должно быть согласовано с условиями поставки от Исполнителя и Заказчик обязан действовать в пределах этих условий поставки.

10.2. Все приложения и дополнения к настоящему Договору являются неотъемлемыми его частями. Настоящий Договор содержит следующие приложения:

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. Список лиц, имеющих право на консультации по телефону

ПРИЛОЖЕНИЕ 2. Базовая программа технической поддержки

ПРИЛОЖЕНИЕ 3 Состав Услуг технической поддержки.

ПРИЛОЖЕНИЕ 4. Система

10.3. Текст настоящего Договора, а также текст всех Дополнительных соглашений составляется в двух экземплярах, которые подписываются обеими сторонами и имеют одинаковую юридическую силу.

10.4. Все изменения и дополнения к настоящему Договору будут действительны только при условии, если они совершены в письменной форме и подписаны уполномоченными на то представителями обеих сторон.

10.5. Любые уведомления, требования, запросы и заявки, поступающие от одной стороны в адрес другой, за исключением тех, которые направляются Заказчиком Исполнителю в порядке, предусмотренном разделом 2, имеют силу только в том случае, если они сделаны в письменной форме и направлены по адресу, указанному в разделе 11 Договора.

11. ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА СТОРОН И ПЛАТЕЖНЫЕ РЕКВИЗИТЫ

Исполнитель:

Наименование: АО фирма «КЛУБ-400»

Юридический адрес: 123557, г. Москва, Большой Тишинский переулок, д. 26, корп. 13-14, пом. XII

Адрес для почтовой корреспонденции: 115127, Москва, ЦМП, А/Я №45, АО фирма «Клуб-400»

ИНН / КПП 7703023646 / 770301001

Банковские реквизиты: АО "ТЭМБР-Банк", г. Москва

БИК 044525166; ИНН 7707283980

КПП 775001001

Расчетный счет 40702810700000000093

Корреспондентский счет

30101810445250000166 в отделении №3

Москва ГУ Банка России по ЦФО

Заказчик:

Наименование: ПАО «Центральный телеграф»

Юридический адрес: 125375 г. Москва, ул. Тверская, д.7

Адрес для почтовой корреспонденции: 125375 г. Москва, ул. Тверская, д.7

ИНН / КПП 7710146208 / 774850001

Банковские реквизиты: ПАО Сбербанк
БИК 044525225

Расчетный счет 40702810638180004447

Корреспондентский счет

30101810400000000225

Тел. руководителя: +7 (499) 9400024

Тел. руководителя: +7 (495) 5044444

Тел. Бухгалтера +7 (499) 9400024

Тел. Бухгалтера +7 (495) 5044444

Ответственный за Договор
Поликарпов

В.В. Ответственный за Договор С.Ю. Шереметьев

От ИСПОЛНИТЕЛЯ

АО фирма «Клуб-400»

Генеральный директор

_____ А.С. Филимонов
" ____ " _____ 2018 г.

От ЗАКАЗЧИКА

ПАО «Центральный телеграф»

Заместитель генерального директора по
развитию и эксплуатации сети

_____ С.И. Юдин
" ____ " _____ 2018 г

Приложение №1
к Договору №_____ от «__» _____ 2018 г.
послегарантийную поддержку АПК REX-400

Список лиц, имеющих право на консультации по телефону

ФИО сотрудника	Контакты для связи с сотрудником
Караваев Андрей Тимофеевич	+7916-500-2186
Маслов Михаил Геннадьевич	+7916-201-8628
Бурмистров Сергей Леонидович	+7-916-577-20-93
Синанян Гарегин Папикович	+7916-501-4038
Савинков Константин Викторович	+7916-501-6689
Шереметьев Сергей Юрьевич	+7910-444-2425

От ИСПОЛНИТЕЛЯ

АО фирма «Клуб-400»

Генеральный директор

_____ А.С. Филимонов
" ____ " _____ 2018 г.

От ЗАКАЗЧИКА

ПАО «Центральный телеграф»
Заместитель генерального директора по
развитию и эксплуатации сети

_____ С.И. Юдин
" ____ " _____ 2018 г

«Базовая» программа технической поддержки

«Базовая» программа:

- предоставление обновлений ПО Системы не позднее одного месяца с момента официальной даты выпуска новых версий;
- устранение неисправностей Системы в случае неотложных и серьезных причин обращений.

Доставка деталей до площадки Исполнителя и обратно осуществляется силами и за счет Заказчика.

Контакты Исполнителя для обращения Заказчика:

Т. (499) – 9400024; 7 – 985 -7639939;

e-mail: support@rex400.ru

www.rex400.ru пункт ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ

Описание комплекса поддержки

№п/п	Наименование услуги	Описание
1	Инструктаж работников Заказчика (по телефону и электронной почте) по запросам на поддержку ПО	В режиме 9Х5 рабочие дни с 9.00 по 18.00 по московскому времени
2	Поддержка работоспособности ПО	Обеспечивается в режиме 24Х7 Исполнитель обеспечивает работоспособность ПО и регламент его обслуживания для категорий НЕОТЛОЖНО и СЕРЬЕЗНО только на исправном оборудовании Заказчика. В случае неработоспособности Системы по причине отказов и сбоев оборудования - выработка рекомендаций Заказчику по их устранению.
3	Выезды к Заказчику	При необходимости выезд работников исполнителя на территорию Заказчика для оказания услуг по запросам (в соответствии со временем реакции) или для оказания услуг по регламентной технической поддержке
4	Регламент обслуживания для причин обращения категории НЕОТЛОЖНО	Обеспечивается в режиме 24Х7 Цели Исполнителя в плане реакции на проблему: Решение проблемы будет принято к отработке не позднее 30 минут с момента обращения Заказчика (вопросы критической степени важности должны в обязательном порядке сообщаться или отслеживаться по телефону) Цели Исполнителя в плане решения проблемы: Исполнитель предпримет должные усилия по продолжению работы над проблемой вплоть до ее решения или будет обеспечено альтернативное решение (workaround) , или

		<p>уровень серьезности проблемного билета будет понижен Заказчиком.</p> <p>Исполнитель предпримет должные усилия по восстановлению работоспособности поддерживаемой Системы в течение 4 (четырёх) рабочих часов с момента получения подтверждения по телефону и при наличии удаленного доступа к Системе или с выездом на место установки Системы</p>
5	Регламент обслуживания для причин обращения категории СЕРЬЕЗНО	<p>Обеспечивается в режиме 24X7</p> <p>Цели Исполнителя в плане реакции на проблему: Решение проблемы будет принято к отработке <i>не позднее 1 часа</i> с момента обращения Заказчика (вопросы высокой степени важности должны в обязательном порядке сообщаться или отслеживаться по телефону)</p> <p>Цели Исполнителя в плане решения проблемы: Исполнитель предпримет должные усилия для решения проблемы или произведет альтернативное решение (workaround) в течение пяти (5) рабочих дней после получения полного описания проблемы и при наличии удаленного доступа к Системе или с выездом на место установки Системы, в т.ч. влияния на бизнес и log-файлы/ файлы конфигурации. Если необходимо исправление ПО Исполнитель предпримет должные усилия по устранению дефекта в следующем выпуске.</p>
6	Предоставление новых версий программного обеспечения и технологические инструменты	Изменения программного обеспечения (patches), связанные НЕ только с устранением ошибок (последние изменения программного обеспечения (patches))

¹ Рабочими днями считаются все дни с понедельника по пятницу, кроме праздничных дней, установленных законодательством РФ.

От ИСПОЛНИТЕЛЯ

АО фирма «Клуб-400»

Генеральный директор

_____ А.С. Филимонов
" ____ " _____ 2018 г.

От ЗАКАЗЧИКА

ПАО «Центральный телеграф»

Заместитель генерального директора по развитию и эксплуатации сети

_____ С.И. Юдин
" ____ " _____ 2018 г

СОСТАВ УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ:

Табл. 1

Наименование Услуг
<ul style="list-style-type: none">▪ Устранение неисправностей в работе Системы в случае неотложных и серьёзных причин обращений;▪ Предоставление обновлений ПО Системы не позднее одного месяца с момента официальной даты выпуска новых версий

От ИСПОЛНИТЕЛЯ

АО фирма «Клуб-400»

Генеральный директор

_____ А.С. Филимонов
"___" _____ 2018 г.

От ЗАКАЗЧИКА

ПАО «Центральный телеграф»
Заместитель генерального директора по
развитию и эксплуатации сети

_____ С.И. Юдин
"___" _____ 2018 г.

СИСТЕМА

Наименование компонент Системы	Поставлено в рамках соглашений
<p><u>Аппаратно-программный комплекс:</u></p> <p><i>Серверные компоненты</i></p> <p>Многофункциональная система обработки и передачи сообщений - электронный почтайт REX400 для Windows 2003 на 256 пользователей (почтовых ящиков) версии 6.0</p> <p>Многофункциональная система обработки и передачи сообщений - электронный почтайт REX400 для Windows 2003 на 54 пользователя (почтовых ящиков) версии 6.0</p>	<p>Доп. соглашения №1, №2, №8 к Рамочному договору № 2.1.13/405 от 16.06.2003 г. между Исполнителем и Заказчиком</p> <p>Договор 2.1.17/508 от 20.09.2013</p>
<p><i>Клиентские средства</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • SOAP • Обработчик ТЛГ ОЦ • АРМ МРП • АРМ оператора связи (АРМ ППУ) • АРМ диспетчера ЦКС • Монитор контроля состояний направлений • АРМ КСС • АРМ ВН • АРМ Конфигуратор КСУ • АРМ ТЛГ • АРМ КШ 	

От ИСПОЛНИТЕЛЯ

АО фирма «Клуб-400»

Генеральный директор

_____ А.С. Филимонов
" ____ " _____ 2018 г.

От ЗАКАЗЧИКА

ПАО «Центральный телеграф»

Заместитель генерального директора по
развитию и эксплуатации сети

_____ С.И. Юдин
" ____ " _____ 2018 г