

Договор №
поддержки и сопровождения

г. Москва

« ____ » _____ 2014 г.

Акционерное общество «Олимп», именуемое в дальнейшем «**Заказчик**», в лице Генерального директора Фомочкина Анатолия Николаевича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и _____, именуемое в дальнейшем «**Исполнитель**», в лице _____, действующего на основании _____, раздельно и вместе в дальнейшем именуемые соответственно «**Сторона**» и «**Стороны**», с учетом положения Федерального закона от 18.07.2011 г. №223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц», на основании результатов размещения заказа путем проведения запроса предложений № ____ (протокол рассмотрения и оценки заявок на участие в запросе предложений № ____ от ____), заключили настоящий договор (далее – Договор) о нижеследующем:

1. Предмет договора

1.1. Исполнитель обязуется на условиях настоящего Договора и Приложений к нему предоставлять услуги технической поддержки программного обеспечения для колл-центра (далее – Услуги) Заказчика с целью поддержания его рабочего состояния, а Заказчик обязуется принимать и оплачивать вышеуказанные Услуги в соответствии с настоящим Договором.

1.2. Перечень Услуг (Сервисов технической поддержки), которые Исполнитель оказывает Заказчику, и условия их предоставления описаны в Приложении № 1 к настоящему Договору.

1.3. Услуги поддержки распространяются исключительно на программное обеспечение, перечисленное в Приложении № 1 к настоящему Договору, и оказываются с «01» января 2015 г. по «31» декабря 2015 г.

1.4. Результат Услуг предоставляется Исполнителем в форме Акта сдачи-приемки оказанных Услуг.

2. Права и обязанности сторон

2.1 Исполнитель обязуется:

2.1.1. Производить диагностику находящегося в эксплуатации программного обеспечения Заказчика в составе, определенном в Приложении № 1 к настоящему Договору.

2.1.2. Предоставлять Заказчику технические консультации по эксплуатации программного обеспечения в период действия настоящего Договора по телефону и с помощью электронной почты.

2.1.3. Производить инструктаж и отвечать на вопросы специалистов Заказчика, связанные с эксплуатацией программного обеспечения при оказании Услуг на объекте Заказчика.

2.1.4. Оказывать Услуги в полном соответствии с настоящим Договором, соблюдать требования рабочей документации по эксплуатации и техническому обслуживанию программного обеспечения, действующих стандартов.

2.1.5. В ходе оказания Услуг по настоящему Договору бережно относиться к имуществу Заказчика и третьих лиц.

2.1.6. Обеспечить надлежащее качество Услуг, осуществление природоохранных мероприятий и безопасности при оказании Услуг, обеспечить чистоту в месте осуществления технического обслуживания.

2.1.7. Исполнитель гарантирует привлечение к оказанию Услуг на только специально подготовленный персонал, имеющий достаточную квалификацию.

2.1.8. Соблюдать строгую конфиденциальность в отношении информации, полученной от заказчика в связи с исполнением настоящего Договора.

2.2. Исполнитель имеет право:

2.2.1. Оказывать Услуги лично, либо с привлечением третьих лиц, только с письменного предварительного согласия Заказчика.

2.2.2. Приостановить оказание услуг, если Заказчик не выполняет либо ненадлежащим образом выполняет свои обязательства по настоящему Договору.

2.3 Заказчик обязуется:

2.3.1. Оказать содействие в подключении удаленного доступа специалистов Исполнителя к обслуживаемому программному обеспечению.

2.3.2. Принять и оплатить оказанные Услуги на условиях настоящего Договора.

2.3.3. Выполнять все рекомендации Исполнителя и соблюдать инструкции по эксплуатации программного обеспечения.

2.3.4. Не распространять каким-либо способом полученные от Исполнителя сведения без его письменного согласия, если это не вытекает из существа заказа.

2.3.5. Стороны должны назначить ответственных для решения организационно-технических вопросов, возникающих в процессе оказания Услуг по настоящему Договору, и письменно сообщить друг другу их фамилии, имена и отчества с указанием контактных номеров телефонов. Срок сообщения данных ответственных лиц составляет 1 (Один) рабочий день с момента подписания настоящего Договора.

2.4. Заказчик имеет право:

2.4.1. Приостановить оплату оказанных Услуг, если Исполнитель не выполняет либо ненадлежащим образом выполняет свои обязательства по настоящему Договору

2.4.2. Осуществлять контроль за выполнением оказания Услуг, не вмешиваясь в область профессиональной компетенции Исполнителя.

3. Порядок расчетов, сдачи и приемки оказанных Услуг

3.1. Стоимость Услуг по настоящему Договору составляет _____ рублей ___ копеек, в т.ч. НДС 18 %. - _____ рублей ___ копеек.

3.2. Стоимость Услуг устанавливается в размере _____ рублей ___ копеек, в т.ч. НДС 18 %. - _____ рублей ___ копеек в месяц.

3.3. Все цены настоящего Договора указываются, и платежи осуществляются в рублях РФ с учетом НДС 18%.

3.4. Ежемесячная оплата оказанных Услуг осуществляется Заказчиком путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя, указанный в настоящем Договоре, после приемки Заказчиком результатов оказанных Услуг при условии, что Услуги выполнены надлежащим образом и в срок, установленный настоящим Договором, в течение 5 (Пяти) рабочих дней с момента подписания Сторонами Акта сдачи-приемки оказанных Услуг.

3.5. Исполнитель, в течение 3 (трех) рабочих дней с момента оказания Услуг, представляет Заказчику 2 (два) экземпляра Акта сдачи-приемки оказанных Услуг.

3.5.1. Заказчик в течение 3 (трех) рабочих дней со дня получения Акта сдачи-приемки Услуг подписывает его и возвращает Исполнителю один экземпляр или предоставляет письменный мотивированный отказ от приемки результата оказанных Услуг.

3.5.2. В случае отказа Заказчика от приёмки результата оказанных Услуг Стороны составляют двухсторонний Акт с перечнем выявленных недостатков и сроков их устранения. После устранения всех выявленных недостатков Исполнитель повторно предоставляет Заказчику Акт сдачи-приема оказанных Услуг.

3.5.3. Услуги считаются надлежащим образом оказанными Исполнителем и подлежат оплате Заказчиком в следующих случаях:

- Акт сдачи-приема оказанных Услуг надлежащим образом подписан Исполнителем и Заказчиком;

- если Заказчик в срок, указанный в п. 3.5.1. настоящего Договора, не возвратил Исполнителю один экземпляр подписанного Акта сдачи-приемки оказанных Услуг и не представил письменный мотивированный отказ от приемки Услуг с перечнем недостатков.

3.6. Датой платежей считается дата списания денежных средств с расчётного счёта Заказчика.

3.7. Все документы, связанные с расчетами по настоящему Договору, в том числе Акт сдачи-приемки, счета-фактуры должны соответствовать в части оформления требованиям Федерального закона Российской Федерации от 6 декабря 2011 г. N 402-ФЗ «О бухгалтерском учете» и других нормативных актов в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4. Обстоятельства непреодолимой силы

4.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если оно явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, если эти обстоятельства имели непредвиденный и/или непредотвратимый характер, наступили после даты подписания настоящего Договора и непосредственно повлияли на исполнение настоящего Договора.

4.2. В случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы срок оказания услуг по настоящему Договору отодвигается соразмерно времени действия таких обстоятельств.

4.3. Бремя доказывания наступления обстоятельств непреодолимой силы и невозможности исполнения в срок обязательств по настоящему Договору возлагается на Сторону, ссылающуюся на данные обстоятельства, и подтверждается документами, выданными соответствующими уполномоченными органами.

5. Ответственность сторон

5.1. Исполнитель несет ответственность за качество оказываемых услуг. Исполнитель не несет ответственность за нарушения в стабильности работы оборудования, произошедшие по вине «Заказчика». Бремя доказывания обстоятельств повлекших нарушение стабильности работы оборудования возлагается на Исполнителя.

5.2. Заказчик несет ответственность за несоблюдение условий эксплуатации оборудования, а также за несвоевременную оплату работ, расходных и запасных материалов. В случае просрочки оплаты Заказчиком, Исполнитель вправе потребовать от него уплаты пени в размере 0,01 % от цены не оплаченных в срок услуг за каждый день просрочки.

5.3 Исполнитель несет ответственность за качество оказание Услуг. В случае оказания Услуг ненадлежащего качества или несвоевременного устранения выявленных Заказчиком недостатков оказания Услуг, Заказчик вправе потребовать от него уплаты неустойки в размере 0,01 % выплачивает неустойку в размере 0,1 % (ноль целых одна десятая процента) от общей стоимости настоящего Договора, за каждый день просрочки.

В случае, если Исполнитель в ходе оказания Услуг по настоящему Договору испортил комплектующие, нарушил условия эксплуатации оборудования, он обязан приобрести их за собственный счет в том же количестве и качестве.

В случае нарушения Исполнителем норм действующего законодательства, что повлекло за собой применение мер ответственности, в т.ч. административной, к Заказчику, Исполнитель обязуется возместить Заказчику и/или его должностному лицу в полном объеме причиненный ущерб, в т.ч. в виде предъявленных и/или уплаченных административных штрафов, убытки от перерывов в работе оборудования и/или инженерных систем, если таковые явились следствием нарушения Исполнителем норм действующего законодательства.

Указанное обязательство должно быть исполнено Исполнителем в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения соответствующего письменного требования Заказчика.

5.4. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения одной из Сторон своих обязательств по настоящему Договору виновная Сторона возмещает другой Стороне убытки, в том числе возмещает затраты на проведение экспертизы качества оказанных услуг, участие привлеченных специалистов.

5.5. Уплата неустойки не освобождает Стороны от исполнения обязательств или устранения нарушений.

5.6. Исполнитель вправе, по письменной просьбе Заказчика, предоставить дополнительные услуги, если сочтет это возможным. Исполнитель не несет ответственности за отказ в предоставлении дополнительных услуг. Дополнительные услуги оказываются Исполнителем на основании подписанных обеими Сторонами Дополнительных соглашений к настоящему Договору.

5.7. В случае нарушения работниками исполнителя требований законодательства в области охраны труда и пожарной безопасности исполнитель несет всю полноту ответственности, в том числе и в надзорных органах.

6. Срок действия договора

6.1. Договор вступает в силу с момента его подписания.

6.2. Настоящий Договор действует до полного исполнения Сторонами обязательств по Договору.

6.3. Заказчик вправе отказаться от исполнения Договора при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов.

6.4. Стороны имеют право в одностороннем порядке расторгнуть Договор в случае нарушения одной из Сторон его условий.

6.5. Окончание действия Договора не снимает со Сторон ответственности по их взаимным обязательствам.

6.6. Любые изменения и дополнения к настоящему Договору должны выполняться в письменной форме и подписываться Сторонами настоящего Договора.

6.7. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах. Оба экземпляра идентичны. У каждой из Сторон находится один экземпляр Договора.

7. Разрешение споров

7.1. Любые споры или разногласия, которые могут возникнуть в связи с исполнением обязательств по настоящему Договору, будут решаться путем переговоров между Сторонами.

7.2. В случае не урегулирования споров или разногласий между Сторонами путем переговоров, их разрешение осуществляется в Арбитражном суде г. Москвы.

7.3. Соблюдение претензионного порядка досудебного урегулирования споров является обязательным для Сторон. Претензия направляется в письменной форме и должна быть рассмотрена другой Стороной в течение 7 (семи) календарных дней с даты ее получения.

8. Заключительные положения

8.1. По запросу одной из Сторон другая Сторона обязана предоставить первой необходимую для выполнения ее обязательств по настоящему Договору информацию и документацию, при условии, что она не является коммерческой тайной.

8.2. Заголовки разделов настоящего Договора приводятся только для удобства пользования и при толковании настоящего Договора и не могут рассматриваться как положение, имеющее самостоятельное значение.

8.3. Все уведомления, претензии, письма и иные документы, направляемые Сторонами друг другу по настоящему Договору, передаются под роспись уполномоченного лица (курьерской службой, нарочно) или направляются заказным письмом с уведомлением

о вручении или факсимильной связью с последующим обязательным предоставлением оригинала в течение 3 (трех) рабочих дней по адресам, указанным в настоящем Договоре.

8.4. Настоящий Договор составлен в 2 (двух) идентичных экземплярах, по одному для каждой Стороны, имеющих одинаковую юридическую силу.

8.5. Неотъемлемой частью настоящего Договора являются:

Приложение № 1 – Перечень сервисов технической поддержки.

9. Юридические адреса и реквизиты сторон.

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

ЗАКАЗЧИК:

АО «Олимп»

Юр. адрес: 121099, г. Москва, ул. Новый Арбат, д. 36

Фактич. адрес: 121099, г. Москва, ул. Новый Арбат, д. 36

ИНН 7704233886

Банк: ОАО «Банк Москвы» г. Москва

Р/с 40702810900170000858

К/с 30101810500000000219

БИК 044525219

ОГРН 1027700071387

ОКПО 11530310

ОКАТО 45286552000

КПП 770401001

Генеральный директор

_____ /ФИО/

_____ /А.Н.Фомочкин/

Перечень Сервисов технической поддержки

Данное Приложение содержит общее описание всех Сервисов, предоставляемых службой технической поддержки Исполнителя, условия оказания Услуг технической поддержки, сроки и место оказания этих Услуг. В данном приложении используется термин «Система» который означает программное обеспечение для работы колл-центра, включающее в себя приложения: операторское программное обеспечение, операторский скрипт, отчетность, запись разговоров.

1. Перечень Сервисов службы технической поддержки исполнителя, оказываемых заказчику

1.1. Сервис Оперативного приема и фиксирования запросов, предназначенный для фиксирования обнаруженных неисправностей в Системе и слежения за их устранением.

1.2. Сервис поддержки приложения «Операторское программное обеспечение». Консультирование и диагностирование - оказание квалифицированной помощи Заказчику по вопросам установленного программного обеспечения. Проведение первичной удаленной диагностики проблемы.

1.3. Сервис поддержки приложения «Операторский скрипт». Устранение выявленных недочетов и проблем в работе текущей версии приложения. Оказание Услуг по восстановлению работоспособности сервиса, в случае возникновения сбоев.

1.4. Сервис поддержки приложения «Отчетность». Устранение выявленных недочетов и проблем в работе текущей версии приложения. Оказание Услуг по восстановлению работоспособности сервиса, в случае возникновения сбоев.

1.5. Сервис поддержки приложения «Запись разговоров». Устранение выявленных недочетов и проблем в работе текущей версии приложения. Оказание Услуг по восстановлению работоспособности сервиса, в случае возникновения сбоев.

2. Сроки оказания услуг

Услуги Заказчику оказываются с 01 января 2015 г. и предоставляются в режиме 24x7, что означает ежедневную круглосуточную поддержку.

3. Место оказания услуг:

Место оказания Услуг: город Москва, ул. Малая Юшуньская, д. 1. стр. 1

4. Процедура обращения в службу технической поддержки исполнитель обязуется принимать по электронной почте сообщения заказчика о состоянии неисправности поддерживаемых сервисов и/или запросы на оказание консультаций по поводу использования поддерживаемых сервисов, с фиксацией таких обращений.

Настоящее Приложение устанавливает следующую процедуру для получения и фиксирования Обращений Заказчика:

а) При возникновении неисправности в Системе или необходимости в получении консультации уполномоченный представитель персонала Заказчика из числа лиц, указанных в пункте 6 настоящего Приложения, должен зарегистрировать инцидент в системе поддержки своих клиентов Исполнителя отправив сообщение по электронной почте на адрес _____. В случае невозможности отправить сообщение инцидент можно зарегистрировать по телефону (____) _____).

б) При обращении (по телефону, электронной почте) Заказчик должен предоставить следующую информацию:

Наименование компании Заказчика;

Имя и фамилию Ответственного 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 5 настоящего Приложения.

Подробное описание проблемы.

в) Исполнитель имеет право отказать в приеме обращения в случаях:

если лицо, направившее обращение не указано в пункте 6а настоящего Приложения;

если контактное лицо Заказчика не предоставило сведения, указанные в пункте 4б настоящего Приложения;

если Обращение по указанной проблеме, полученное от другого Ответственного контактного Лица Заказчика, уже было зарегистрировано.

г) Исполнитель фиксирует сообщение Заказчика, утверждает уровень приоритета и присваивает ему номер («№ Обращения»), который сообщается Заказчику на имеющиеся в списке 6 почтовые адреса. 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.

д) При изменении статуса Обращения, приоритета Обращения и закрытии инициированного Обращения Ответственное контактное лицо Заказчика получает соответствующие уведомления.

е) 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.

ж) Закрытое Обращение может быть открыто повторно в случае повторного возникновения описанной в нем проблемы.

5. Классификация обращений

Приоритет Обращения устанавливается Ответственным контактным лицом Заказчика при регистрации Обращения. При принятии Обращения Приоритет может быть изменен Исполнителем при наличии к тому достаточных оснований. 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. 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 клиенту	Произошла остановка работы одного или нескольких основных технологических процессов Заказчика
Приоритет 2	Высокая	Значительная неисправность, приводящая к	Проблемы, наличие

		снижению заявленных возможностей Системы, уровня ее безопасности или устойчивости, ухудшению качества обслуживания, заявленной функциональности или нарушению управляемости Системой	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 работу программного обеспечения
Приоритет 4	Низкая	Все остальные	Консультационные запросы, запросы на предоставление дополнительной документации, помощь в установке, настройке или эксплуатации Системы, а так же проблемы, наличие которых не влечёт за собой остановку работу основных технологических процедур Заказчика

6. Ответственные контактные лица

Следующие лица из числа персонала Заказчика уполномочены направлять Обращения в Службу Технической поддержки Исполнителя:

№	Должность	ФИО	Телефон	E-mail
1	Начальник Управления АИО	Нуждин Владимир Борисович	(903)107-69-18 (495)690-81-90	wbnuzhdin@olymp-moscow.ru
2	Начальник Центра ЦМОМ	Гармазов Денис Сергеевич	(915)024-25-04 (495)319-84-64 доб. 135	dsgarmazov@olymp-moscow.ru
3	Заместитель начальника ЦМОМ	Бышкова Ирина Викторовна	(495)319-84-64 доб. 122	ivbishkova@olymp-moscow.ru
4	Руководитель группы	Сикиотов Георгий Александрович	(916)937-41-05 (495)319-84-64 доб. 126	gasikiotov@olymp-moscow.ru
5	Системный администратор	Белов Михаил Николаевич	(926)731-61-59 (495)319-84-64 доб. 126	mnbelov@olymp-moscow.ru

7. Отказ по вине третьих лиц

Если отказ 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.

К отказам по вине третьих лиц также относятся:

Отказы каналов связи;

Отказы потоков E1;

Отказы вследствие неисправностей в программном обеспечении, разработанном третьими лицами. Время устранения неисправности исчисляется с момента устранения причин неисправности третьими лицами, если продолжение выполнения работ по приведению Системы в Нормальное состояние необходимо.

8. Цены на дополнительную техническую поддержку

Дополнительная техническая поддержка может быть запрошена Заказчиком для выполнения иных задач, не предусмотренных условиями предоставляемой Исполнителем Технической поддержки по Договору. Цены на подобные услуги определяются на основе отдельного договора.

Исполнитель:

_____ /ФИО/

Заказчик:

АО «Олимп»

Генеральный директор

_____ /А.Н.Фомочкин/