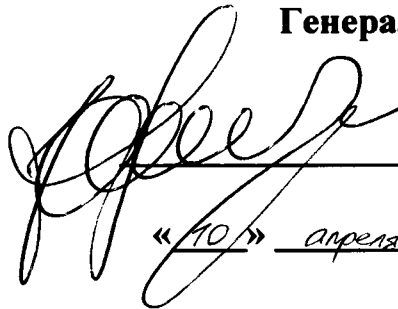


УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ОАО «Олимп»


А.Н.Фомочкин
«10» апреля 2013 г.

ДОГОВОР № _____
поддержки и сопровождения

г. Москва

« » 2013 г.

Открытое акционерное общество «Олимп», именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице Генерального директора Фомочкина А.Н., 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», на основании результатов размещения заказа путем проведения запроса предложений _____ (протокол оценки и сопоставления заявок на участие в запросе предложений № _____ от _____ 2013 г.) заключили настоящий договор (далее – Договор) о нижеследующем:

1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Настоящий Договор предусматривает нижеследующие термины и определения:

«Дополнительные услуги» означает услуги, не предусмотренные настоящим Договором.

«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.

«Программное обеспечение» означает программное обеспечение Заказчика, введенное в эксплуатацию, и перечисленное в Приложении № 1 к настоящему Договору.

«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 активного Оборудования 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.

«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.

«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.

«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 программного обеспечения, поддерживающих работоспособное состояние Системы.

«Части оборудования» означает отдельные части активного оборудования, доставляемого или доставленного в соответствии с Договором доставки и предназначенного для установки в сети передачи данных Заказчика.

«Центральное оборудование» означает критически важную для функционирования сети передачи данных Заказчика центральную часть Системы, используемую для концентрации потоков данных от окончного оборудования.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1. Исполнитель обязуется на условиях настоящего Договора и Приложений к нему предоставлять услуги технической поддержки Системы Заказчика с целью поддержания ее Нормального состояния, а Заказчик обязуется принимать и оплачивать вышеуказанные услуги в соответствии с настоящим Договором.

2.2. Перечень конкретных Сервисов технической поддержки, которые Исполнитель оказывает Заказчику, и условия их предоставления описаны в Приложении № 1 к настоящему Договору.

2.3. Услуги поддержки распространяются исключительно на программное обеспечение, перечисленное в Приложении № 1 к настоящему Договору, и оказываются с «__» _____ г. в течение 12 месяцев, по «__» _____ г.

2.4. 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.

3. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

3.1. Стоимость услуг Исполнителя является твердой.

3.2. Стоимость услуг устанавливается в размере _____ (_____) в месяц с учетом НДС 18%. Ежемесячная оплата составляет одну двенадцатую от стоимости услуг.

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

3.4. Ежемесячная оплата услуг Исполнителя 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, ежемесячно в течение 5 (Пяти) рабочих дней с момента подписания Сторонами акта сдачи-приемки оказанных услуг.

3.5. Сдача результата оказанных услуг Исполнителем и приемка его Заказчиком оформляются актом сдачи-приемки оказанных услуг, подписанным обеими Сторонами.

3.6. Исполнитель не позднее 3 (Трех) дней с момента окончания месяца обязан предоставить Заказчику в порядке, предусмотренном настоящим Договором акт сдачи-приёмки оказанных услуг и счёт-фактуру. Заказчик в течение 5 (Пяти) рабочих дней рассматривает акт сдачи-приёмки оказанных услуг и возвращает Исполнителю один экземпляр акта сдачи-приёмки оказанных услуг либо направляет Исполнителю в письменном виде отказ от его подписания. Заказчик, принявший услуги без проверки, не лишается права ссылаться на недостатки оказанных услуг.

3.7. Оплата дополнительных услуг производится в порядке и на условиях, предусмотренных Дополнительными соглашениями к настоящему Договору, в случае их подписания Сторонами.

4. ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Обязанности Заказчика:

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

4.1.2. 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.

4.1.3. Заказчик обязан назначить Ответственных контактных лиц для взаимодействия с техническим персоналом Исполнителя.

4.2. Обязанности Исполнителя.

4.2.1. 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.

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

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

4.3. Обязанности Сторон по предоставлению удаленного доступа по каналу связи к Системе.

4.3.1. Заказчик несет ответственность за обеспечение работоспособности канала связи с сетью Интернет исключительно на стороне своего оборудования.

4.3.2. Исполнитель несет ответственность за обеспечение работоспособности канала связи с сетью Интернет исключительно на стороне своего оборудования.

4.3.3. Заказчик и Исполнитель не несут ответственности за работоспособность каналов связи в сети «Интернет» между точками, находящимися вне зоны своей ответственности.

5. ШТРАФНЫЕ САНКЦИИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

5.1. В случае нарушения Заказчиком сроков оплаты услуг, предусмотренных разделом 3 настоящего Договора, Исполнитель вправе взыскать с Заказчика неустойку в размере 0,1% от стоимости неоплаченных Заказчиком услуг за каждый день просрочки, но не более суммы месячного платежа.

5.2. В случае нарушения Исполнителем сроков оказания услуг, предусмотренных соответствующими приложениями к настоящему Договору, Заказчик вправе взыскать с Исполнителя неустойку в размере 0,1% от стоимости неоказанных Исполнителем услуг за каждый день просрочки, но не более суммы месячного платежа.

5.3. Все неустойки, пени и штрафы по настоящему Договору уплачиваются в течение 10 (десяти) календарных дней с момента предъявления обоснованного требования об их уплате.

5.4. Исполнитель ни при каких обстоятельствах не несёт ответственности за работы, выполняемые Заказчиком без контроля, руководства и/или без предусмотренной ответственности со стороны руководителя Исполнителя, а также за повреждения, вызванные действиями, упущениями или нарушением настоящего Договора Заказчиком.

6. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

6.1. Каждая из сторон настоящим подтверждает, что будет держать в секрете и не будет передавать любым третьим сторонам любую техническую или коммерческую информацию, полученную ей в связи с исполнением настоящего Договора, за исключением случаев, указанных в пункте 6.2 и настоящего Договора.

6.2. Указанная в п.6.1 информация может быть передана ограниченному кругу лиц из числа сотрудников, внешних консультантов и субподрядчиков, которым необходимо предоставление подобной информации для выполнения условий настоящего Договора, и которые имеют соглашения о неразглашении конфиденциальной информации со Стороной, передающей им сведения.

7. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

7.1. Настоящий договор вступает в силу со дня подписания его обеими Сторонами и действует до момента исполнения сторонами своих обязательств.

7.2. В случае неоднократного невыполнения обязательств по Договору какой-либо из Сторон другая Сторона вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке, путем направления письменного уведомления не позднее, чем за 30 дней до предполагаемой даты расторжения Договора.

7.3. Прекращение действия договора не отменяет исполнение Сторонами денежных обязательств, имеющихся на дату прекращения Договора.

8. ФОРС-МАЖОР

8.1. Ни одна из Сторон не несет ответственности перед другой Стороной за неисполнение обязательств по настоящему Договору, обусловленное действием обстоятельств непреодолимой силы, т.е. чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, в том числе таких, как: объявленная война, гражданские волнения, эпидемии, пожары, землетрясения, наводнения и другие природные стихийные бедствия.

8.2. Свидетельство, выданное соответствующей торгово-промышленной палатой или иным компетентным органом, является достаточным подтверждением наличия и продолжительности действия непреодолимой силы.

8.3. Сторона, которая не исполняет своего обязательства вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы или форс-мажора, должна незамедлительно известить другую Сторону о таких обстоятельствах и их влиянии на исполнение обязательств по Договору.

8.4. 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.

9. РАССМОТРЕНИЕ СПОРОВ

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

9.2. В случае невозможности разрешения разногласий путем переговоров в течение месяца они подлежат рассмотрению в Арбитражном суде города Москвы.

10. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

10.1. В случае изменения у какой-либо из Сторон юридического адреса, названия, банковских реквизитов, лица, исполняющего функции единоличного исполнительного органа, она обязана в течение 10 (десяти) дней письменно известить об этом другую Сторону.

10.2. Все уведомления, претензии, письма, направляемые Сторонами друг другу по настоящему Договору, направляются заказным письмом с уведомлением о вручении либо передаются под роспись уполномоченного лица.

10.3. Все изменения и дополнения по настоящему Договору будут действительны лишь при условии, если они совершены в письменной форме и подписаны Сторонами.

11. ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

ОАО «Олимп»

Место нахождения (юридический адрес):
121205, г. Москва, ул. Новый Арбат, д.36/9
Почтовый адрес:
121099, г. Москва, ул. Новый Арбат, д.36/9
тел. 690-77-24, факс 697-28-04
ИНН 7704233886 / КПП 770401001
ОКПО 11530310 / ОГРН 1027700071387
р/с 40702810900170000858
в ОАО «Банк Москвы» г. Москва

к/с 30101810500000000219
БИК 044525219

От Исполнителя:

_____ /

От Заказчика:

Генеральный директор

_____ / А.Н. Фомочкин

ПЕРЕЧЕНЬ СЕРВИСОВ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ И РЕГЛАМЕНТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СО СЛУЖБОЙ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ.

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Данное Приложение содержит общее описание всех Сервисов, предоставляемых службой технической поддержки Исполнителя, общие условия оказания услуг технической поддержки, порядок взаимодействия персонала Исполнителя и Заказчика, а также конкретный перечень Сервисов, предоставляемых Заказчику и сроки оказания этих услуг. В данном приложении используется термин «Система» который означает программный комплекс call-центра, включающий 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.

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

2. СРОКИ ОКАЗАНИЯ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ

Услуги заказчику оказываются в течении 12 месяцев с момента заключения договора и предоставляются в режиме 8x5, что означает поддержку в рабочее время (8 часов в день) в рабочие дни (5 дней в неделю); а также 6x2, что означает поддержку с 12 до 18 часов (6 часов в день) в выходные и праздничные дни (2 дня в неделю). Расширенные варианты поддержки могут быть определены дополнительными соглашениями к Договору.

3. ПРОЦЕДУРА ОБРАЩЕНИЯ В СЛУЖБУ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

ИСПОЛНИТЕЛЬ ОБЯЗУЕТСЯ ПРИНИМАТЬ ПО ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЕ СООБЩЕНИЯ ЗАКАЗЧИКА О СОСТОЯНИИ НЕИСПРАВНОСТИ ПОДДЕРЖИВАЕМЫХ СЕРВИСОВ 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 Состояния неисправности в Системе или необходимости в получении консультации уполномоченный представитель персонала Заказчика из числа лиц, указанных в пункте 5а настоящего Приложения, должен зарегистрировать инцидент в системе поддержки своих клиентов Исполнителя отправив сообщение по электронной почте на адрес _____@_____.ru. В случае невозможности отправить сообщение инцидент можно зарегистрировать по телефону () - _____, попросив соединить с одним из специалистов технической поддержки, указанных в пункте 5б.

При звонке для первичной регистрации инцидента следует обращаться именно к дежурному инженеру (добавочный номер , указан в начале списка пункта 5б)

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 4 настоящего Приложения.

Подробное описание проблемы.

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

если лицо, направившее обращение не указано в пункте 5а настоящего Приложения;

если контактное лицо Заказчика не предоставило сведения, указанные в пункте 3б 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 5а 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.

4. 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 клиентам	Произошла остановка работы одного или нескольких основных технологических процессов Заказчика.
Приоритет 2	Высокая	Значительная неисправность,	Проблемы, наличие которых

		приводящая к снижению заявленных возможностей Системы, уровня ее безопасности или устойчивости, ухудшению качества обслуживания, заявленной функциональности или нарушению управляемости Системой	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 установке, 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. ОТВЕТСТВЕННЫЕ КОНТАКТНЫЕ ЛИЦА

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

Должность	ФИО	Телефон	Моб. телефон	Факс	E-mail

б) Следующие лица из числа персонала Исполнителя уполномочены для регистрации обращений Заказчика:

Должность	ФИО	Телефон	Моб. телефон	Факс	E-mail
Техподдержка дежурный					
Заместитель руководителя					
Системный администратор					
Начальник отдела баз данных (система отчетности)					
Системный администратор					
Системный администратор					
Менеджер					

6. ОТКАЗ ПО ВИНЕ ЗАКАЗЧИКА

Если отказ или Состояние неисправности Системы произошли по вине Заказчика вследствие несоблюдения персоналом Заказчика инструкций по эксплуатации Системы или иных условий, приравненных к отказу по вине Заказчика, то Заказчик обязан оплатить стоимость работы технического специалиста Исполнителя, потребовавшейся для диагностирования или решения Состояния неисправности и прочие оправданные затраты Исполнителя на проведение работ по обслуживанию.

К отказам по вине Заказчика также относятся:

Отказы вследствие воздействия вредоносных программ (вирусов);

Отказы вследствие сбоев в работе Смежных систем (в том числе программного обеспечения, разработанного Заказчиком);

Отказы вследствие внесения Заказчиком несогласованных с Исполнителем изменений в конфигурацию ПО или оборудования Системы;.

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. 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 (например, выезд Системного эксперта на Техническую площадку Заказчика, настройка и оптимизация стандартного программного обеспечения, производимого третьей стороной (операционные системы и СУБД, такие, как Windows, Linux, MSSQL и пр.). Цены на подобные услуги определяются на основе дополнительного соглашения к договору.

ЗАКАЗЧИК:
ОАО «Олимп»

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

Генеральный директор

_____ **А.Н.Фомочкин**