



**ИЗВЕЩЕНИЕ И ДОКУМЕНТАЦИЯ ОБ ОТКРЫТОЙ ЗАКУПКЕ У ЕДИНСТВЕННОГО
ПОСТАВЩИКА (ИСПОЛНИТЕЛЯ, ПОДРЯДЧИКА) на право заключения договора на
оказание услуг послегарантийной поддержки оборудования HUAWEI для ПАО «Центральный
телеграф» в 2017 - 2018 гг.**

*ДАТА ПУБЛИКАЦИИ ИЗВЕЩЕНИЯ О ЗАКУПКЕ И ДОКУМЕНТАЦИИ О ЗАКУПКЕ
(РАЗМЕЩЕНИЯ НА САЙТАХ):*

«07» сентября 2017 года

Официальный сайт: www.zakupki.gov.ru

Официальный сайт ПАО «Центральный телеграф»: www.moscow.cnt.ru

Содержание

<u>ИЗВЕЩЕНИЕ О ЗАКУПКЕ</u>	3
<u>ДОКУМЕНТАЦИЯ О ЗАКУПКЕ</u>	5
<u>РАЗДЕЛ I. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ</u>	5
<u>РАЗДЕЛ II. ИНФОРМАЦИОННАЯ КАРТА</u>	6
<u>2.1. Общие сведения о закупке</u>	6
<u>2.2. Документы, предоставляемые Претендентом</u>	9
<u>2.3. Условия заключения и исполнения договора</u>	11
<u>ФОРМА № 1 ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ РАСКРЫВАЮЩЕЙ ИНФОРМАЦИЮ В ОТНОШЕНИИ ВСЕЙ ЦЕПОЧКИ СОБСТВЕННИКОВ ПРЕТЕНДЕНТА, ВКЛЮЧАЯ БЕНЕФИЦИАРОВ (В ТОМ ЧИСЛЕ КОНЕЧНЫХ)</u>	13
<u>Форма 2 Декларация о соответствии участника закупки критериям отнесения к субъектам малого и среднего предпринимательства в соответствии с установленным статьёй 4 Федерального закона Российской Федерации от 24.07.2007 № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации»</u>	14
<u>Форма 3 План привлечения субподрядчиков (соисполнителей) из числа субъектов малого и среднего предпринимательства</u>	14
<u>РАЗДЕЛ III. Техническое задание</u>	20
<u>РАЗДЕЛ IV. Проект договора</u>	21

ИЗВЕЩЕНИЕ О ЗАКУПКЕ

Публичное акционерное общество «Центральный телеграф» (далее - ПАО «Центральный телеграф», Заказчик) объявляет о проведении закупки способом - Открытая закупка у единственного поставщика (исполнителя, подрядчика) на право заключения договора на право заключения договора на оказание услуг послегарантийной поддержки оборудования HUAWEI для ПАО «Центральный телеграф» в 2017-2018 гг. (Далее по тексту – закупка):

<p>Фирменное наименование, место нахождения, почтовый адрес, адрес электронной почты, номер контактного телефона Заказчика (филиала Заказчика)</p>	<p>Публичное акционерное общество «Центральный телеграф»» (ПАО «Центральный телеграф») Место нахождения: 125375, г. Москва, ул. Тверская, дом 7 Почтовый адрес: 125375, г. Москва, ул. Тверская, дом 7</p> <p>Ответственное лицо Заказчика по организационным вопросам закупки у единственного поставщика: Уханов Олег Владимирович тел. + 7 (495) 504-45-55 ext. 41-41, e-mail: OUkhanov@ct.cnt.ru</p> <p>Ответственное лицо Заказчика по техническим вопросам проведения закупки у единственного поставщика: Мишуткин Петр Владимирович тел. + 7 (495)5043329, e-mail: Mishutkin@ct.cnt.ru</p>
<p>Особенности участия в закупке Субъектов МСП в соответствии с п. 8 ст. 3 Федерального закона от 18.07.2011 г. № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц»</p>	<p>Не установлены</p>
<p>Предмет Договора, количество поставляемого товара, объем выполняемых работ, оказываемых услуг</p>	<p>Договор на оказание услуг послегарантийной поддержки оборудования HUAWEI для ПАО «Центральный телеграф» в 2017 – 2018 гг.</p> <p>Объем оказываемых услуг определен в разделе III «Техническое задание» Документации о закупке</p>
<p>Место условия и сроки (периоды) поставки товара, выполнения работ, оказания услуг</p>	<p>Место, условия и сроки (периоды) поставки товара, выполнения работ, оказания услуг определяются в соответствии с проектом Договора (в разделе IV «Проект договора») и Техническим заданием (в разделе III«Техническое задание») Документации о закупке</p> <p>Срок оказания услуг: с 01 октября 2017 года по 30 сентября 2018 года включительно.</p> <p>Место оказания услуг: г. Москва, ул. Тверская, дом 7</p>
<p>Сведения о начальной (максимальной) цене договора</p>	<p>1 888 000,00 (Один миллион восемьсот восемьдесят восемь тысяч) рублей 00 копеек, с учетом НДС. В том числе НДС (18%) - 288 000,00 (Двести восемьдесят восемь тысяч рублей 00 копеек)</p> <p>1 600 000,00 (Один миллион шестьсот тысяч) рублей 00 копеек, без учета НДС</p>
<p>Порядок, место, дата и время начала и окончания срока подачи Заявок на</p>	<p>Не предусмотрено</p>

участие в закупке	
Место, дата и время открытия доступа к Заявкам	Не предусмотрено
Место и дата рассмотрения Заявок подведения итогов закупки	Рассмотрение проекта Договора (Договоров) и подведение итогов Закупки будет проводиться по адресу: г. Москва, ул. Тверская, д.7 не позднее «07» сентября 2017 года
Возможность отказаться от проведения закупки	Заказчик вправе отказаться от проведения закупки в любое время до заключения Договора.
Срок, место и порядок предоставления Документации о закупке Документация доступна на Официальном сайте по адресу: www.zakupki.gov.ru (далее – Официальный сайт), на официальном сайте ПАО «Центральный телеграф», по адресу: www.moscow.cnt.ru , в электронном виде с момента размещения извещения и документации о закупке Плата за документацию не предусмотрена.	

ДОКУМЕНТАЦИЯ О ЗАКУПКЕ

РАЗДЕЛ I. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Документация о закупке (далее также – Документация) – настоящая документация, содержащая установленные ФЗ РФ от 18.07.2011 г. № 223-ФЗ и Положением о закупках сведения об Открытой закупке у единственного поставщика (исполнителя, подрядчика) и размещённая на ЕИС и ЭТП.

Единая информационная система (либо «ЕИС») – официальный сайт единой информационной системы в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.zakupki.gov.ru).

Заказчик – организация, указанная в пункте 1 [раздела II «Информационная карта»](#) настоящей Документации.

Извещение о закупке – являющийся неотъемлемой частью Документации документ, содержащий установленные ФЗ РФ от 18.07.2011 г. № 223-ФЗ и Положением о закупках сведения об Открытой закупке у единственного поставщика (исполнителя, подрядчика), которые должны соответствовать содержащимся в настоящей Документации сведениям, и размещённый на ЕИС и ЭТП.

Начальная (максимальная) цена договора – предельно допустимая цена договора, определяемая в пункте 7 раздела II «Информационная карта» настоящей Документации.

Открытая закупка у единственного поставщика (исполнителя, подрядчика) – способ Закупки, не являющийся формой проведения торгов, в рамках которого Заказчик предлагает заключить договор (договоры) только одному поставщику (исполнителю, подрядчику) либо принимает предложение о заключении договора (договоров) от одного поставщика (исполнителя, подрядчика).

Открытая закупка у единственного поставщика (исполнителя, подрядчика) не является формой проведения торгов и её проведение не регулируется статьями 447-449 Гражданского кодекса Российской Федерации. Открытая закупка у единственного поставщика (исполнителя, подрядчика) не является публичным конкурсом и не регулируется статьями 1057-1061 Гражданского кодекса Российской Федерации. Открытая закупка у единственного поставщика (исполнителя, подрядчика) не накладывает на Общество обязательств по заключению Договора (Договоров) с победителем Открытой закупки у единственного поставщика (исполнителя, подрядчика) или её Участником. Извещение о закупке и Документация о закупке не являются ни офертой, ни акцептом.

Положение о закупках – Положение о закупках товаров, работ, услуг ПАО «Центральный телеграф», утверждённое Советом директоров Общества, размещенное в установленном порядке в ЕИС и на сайте Заказчика - www.moscow.cnt.ru.

Претендент на участие в закупке (далее также - Претендент) – любое юридическое лицо или несколько юридических лиц, выступающих на стороне одного Претендента, независимо от организационно-правовой формы, формы собственности, места нахождения и места происхождения капитала либо любое физическое лицо или несколько физических лиц, выступающих на стороне одного Претендента, в том числе индивидуальный предприниматель или несколько индивидуальных предпринимателей, выступающих на стороне одного Претендента, который указан в качестве Претендента в настоящей Документации.

Субъект МСП – субъект малого и среднего предпринимательства, признаваемый таковым в соответствии с законодательством РФ.

Участник закупки (далее также - Участник) – любое юридическое лицо или несколько юридических лиц, выступающих на стороне одного Участника, независимо от организационно-правовой формы, формы собственности, места нахождения и места происхождения капитала либо любое физическое лицо или несколько физических лиц, выступающих на стороне одного Участника, в том числе индивидуальный предприниматель или несколько индивидуальных предпринимателей, выступающих на стороне одного Участника, который признан таковым по итогам рассмотрения предложения Претендента и соответствует (которые соответствуют) требованиям, установленным Заказчиком в соответствии с Положением о закупках.

РАЗДЕЛ II. ИНФОРМАЦИОННАЯ КАРТА

2.1. Общие сведения о закупке

№ п/п	Наименование п/п	Содержание п/п
1.	Фирменное наименование, место нахождения, почтовый адрес, адрес электронной почты, номер контактного телефона Заказчика (филиала Заказчика)	<p>Публичное акционерное общество «Центральный телеграф» (ПАО «Центральный телеграф») Место нахождения: 125375, г. Москва, ул. Тверская, дом 7 Почтовый адрес: 125375, г. Москва, ул. Тверская, дом 7</p> <p>Ответственное лицо Заказчика по организационным вопросам закупки у единственного поставщика: Уханов Олег Владимирович тел. + 7 (495) 504-45-55 ext. 41-41, e-mail: OUkhanov@ct.cnt.ru</p> <p>Ответственное лицо Заказчика по техническим вопросам проведения закупки у единственного поставщика: Мишуткин Петр Владимирович тел. + 7 (495)5043329, e-mail: Mishutkin@ct.cnt.ru</p>
2.	Особенности участия в закупке Субъектов МСП в соответствии с п. 8 ст. 3 Федерального закона от 18.07.2011 г. № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц»	Не установлены
3.	Фирменное наименование (наименование) для юридического лица, фамилия, имя отчество – для физического лица Претендента	Общество с ограниченной ответственностью «Техкомпания Хуавей», ООО «Техкомпания Хуавэй»
4.	Фактический, почтовый адрес Претендента	г. Москва, 121614, ул. Крылатская, д.17, корпус 2
5.	Место и дата рассмотрения предложений Претендента, подведения итогов закупки	<p>Рассмотрение предложения Претендента об условиях исполнения договора и подведение итогов будет проводиться по адресу: г. Москва, ул. Тверская, д.7</p> <p>не позднее «07» сентября 2017 года</p>
6.	Предмет закупки. Предмет Договора, количество поставляемого	<p>Предметом закупки является:</p> <p>Право на заключение договора на оказание услуг послегарантийной поддержки оборудования HUAWEI для ПАО «Центральный</p>

№ п/п	Наименование п/п	Содержание п/п							
	товара, объём выполняемых работ, оказываемых услуг	телеграф» Объём оказываемых услуг определен в разделе III «Техническое задание» Документации о закупке							
7.	Сведения о начальной (максимальной) цене договора	1 888 000,00 (Один миллион восемьсот восемьдесят восемь тысяч) рублей 00 копеек, с учетом НДС. В том числе НДС (18%) 288 000,00 (двести восемьдесят восемь тысяч рублей 00 копеек) 1 600 000,00 (Один миллион шестьсот тысяч) рублей 00 копеек, без учета НДС							
8.	Место, условия и сроки (периоды) поставки товара, выполнения работ, оказания услуг	Место, условия и сроки (периоды) поставки товара, выполнения работ, оказания услуг определяются в соответствии с проектом Договора в разделе IV «Проект договора» и в разделе III «Техническое задание» Документации о закупке/ Срок оказания услуг: с 01 октября 2017 года по 30 сентября 2018 года включительно. Место оказания услуг: г. Москва, ул. Тверская, дом 7							
9.	Требования к Участнику и перечень документов, предоставляемых Претендентом для подтверждения их соответствия установленным требованиям	<p>Общие требования:</p> <table border="1" data-bbox="507 925 1495 2141"> <thead> <tr> <th data-bbox="507 925 1495 965">Наименование требования</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="507 965 1495 1182">1. Соответствие Участника требованиям, устанавливаемым законодательством Российской Федерации к лицам, осуществляющим поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг, являющихся предметом Открытой закупки у единственного поставщика (исполнителя, подрядчика). Специальных документов не требуется</td> </tr> <tr> <td data-bbox="507 1182 1495 1368">2. Непроведение ликвидации Участника - юридического лица и отсутствие решения арбитражного суда о признании Участника - юридического лица, индивидуального предпринимателя несостоятельным (банкротом) и об открытии конкурсного производства.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="507 1368 1495 1518">3. Неприостановление деятельности Участника в случаях, предусмотренных Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, на день подачи предложения об условиях исполнения договора.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="507 1518 1495 1778">4. Отсутствие у Участника задолженности по начисленным налогам, сборам и иным обязательным платежам в бюджеты любого уровня или государственные внебюджетные фонды за прошедший календарный год, размер которой превышает двадцать пять процентов балансовой стоимости активов Участника закупки по данным бухгалтерской отчетности за последний завершенный отчетный период.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="507 1778 1495 2033">5. Соответствие участника закупки критериям отнесения к Субъектам МСП, установленным ст. 4 Федерального закона Российской Федерации от 24.07.2007 № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации», в случае если участниками закупки являются только Субъекты МСП в соответствии с пунктом 0, а также с учетом требований п.п. 4 п. 0 раздела II «Информационная карта» Документации.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="507 2033 1495 2141">6. Отсутствие сведений об Участнике в реестре недобросовестных поставщиков, предусмотренном Федеральным законом от 18 июля 2011 года № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными</td> </tr> </tbody> </table>	Наименование требования	1. Соответствие Участника требованиям, устанавливаемым законодательством Российской Федерации к лицам, осуществляющим поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг, являющихся предметом Открытой закупки у единственного поставщика (исполнителя, подрядчика). Специальных документов не требуется	2. Непроведение ликвидации Участника - юридического лица и отсутствие решения арбитражного суда о признании Участника - юридического лица, индивидуального предпринимателя несостоятельным (банкротом) и об открытии конкурсного производства.	3. Неприостановление деятельности Участника в случаях, предусмотренных Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, на день подачи предложения об условиях исполнения договора.	4. Отсутствие у Участника задолженности по начисленным налогам, сборам и иным обязательным платежам в бюджеты любого уровня или государственные внебюджетные фонды за прошедший календарный год, размер которой превышает двадцать пять процентов балансовой стоимости активов Участника закупки по данным бухгалтерской отчетности за последний завершенный отчетный период.	5. Соответствие участника закупки критериям отнесения к Субъектам МСП, установленным ст. 4 Федерального закона Российской Федерации от 24.07.2007 № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации», в случае если участниками закупки являются только Субъекты МСП в соответствии с пунктом 0, а также с учетом требований п.п. 4 п. 0 раздела II «Информационная карта» Документации.	6. Отсутствие сведений об Участнике в реестре недобросовестных поставщиков, предусмотренном Федеральным законом от 18 июля 2011 года № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными
Наименование требования									
1. Соответствие Участника требованиям, устанавливаемым законодательством Российской Федерации к лицам, осуществляющим поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг, являющихся предметом Открытой закупки у единственного поставщика (исполнителя, подрядчика). Специальных документов не требуется									
2. Непроведение ликвидации Участника - юридического лица и отсутствие решения арбитражного суда о признании Участника - юридического лица, индивидуального предпринимателя несостоятельным (банкротом) и об открытии конкурсного производства.									
3. Неприостановление деятельности Участника в случаях, предусмотренных Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, на день подачи предложения об условиях исполнения договора.									
4. Отсутствие у Участника задолженности по начисленным налогам, сборам и иным обязательным платежам в бюджеты любого уровня или государственные внебюджетные фонды за прошедший календарный год, размер которой превышает двадцать пять процентов балансовой стоимости активов Участника закупки по данным бухгалтерской отчетности за последний завершенный отчетный период.									
5. Соответствие участника закупки критериям отнесения к Субъектам МСП, установленным ст. 4 Федерального закона Российской Федерации от 24.07.2007 № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации», в случае если участниками закупки являются только Субъекты МСП в соответствии с пунктом 0, а также с учетом требований п.п. 4 п. 0 раздела II «Информационная карта» Документации.									
6. Отсутствие сведений об Участнике в реестре недобросовестных поставщиков, предусмотренном Федеральным законом от 18 июля 2011 года № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными									

№ п/п	Наименование п/п	Содержание п/п
		<p>видами юридических лиц».</p> <p>7. Отсутствие сведений об Участнике в реестре недобросовестных поставщиков, предусмотренном Федеральным законом от 21 июля 2005 года № 94-ФЗ «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд».</p> <p>8. Отсутствие сведений об Участнике в реестре недобросовестных поставщиков, предусмотренном Федеральным законом от 5 апреля 2013 года № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд».</p> <p>Дополнительные требования:</p> <p>Наименование требования</p> <p>Наличие копии авторизационного письма от производителя оборудования HUAWEI о единственности для оказания услуг технической поддержки на территории Российской Федерации.</p> <p>В случае если на стороне Претендента участвуют несколько лиц, то Общим требованиям должны соответствовать все лица. Соответствие Дополнительным требованиям считается соблюденным, если им соответствует хотя бы одно лицо, из выступающих на стороне Претендента, если иное прямо не следует из условий настоящей Документации.</p>
10.	Способ закупки и форма закупки	Открытая закупка у единственного поставщика (исполнителя, подрядчика)
11.	Порядок, дата начала и дата окончания срока подачи заявок на участие в закупке	<p>Подача, оценка и сопоставление заявок не установлены, также не установлены следующие условия:</p> <ul style="list-style-type: none"> - требования к содержанию, форме, оформлению и составу Заявки,
12.	Порядок оценки и сопоставления Заявок, критерии оценки и сопоставления Заявок, величины значимости этих критериев	<ul style="list-style-type: none"> - требование к описанию Претендентами поставляемого товара, который является предметом договора, его функциональных характеристик (потребительских свойств), его количественных и качественных характеристик, требования к описанию Претендентом выполняемой работы, оказываемой услуги, которые являются предметом договора, их количественных и качественных характеристик - порядок, место, дата и время начала и окончания срока подачи Заявок на участие в закупке - форма, порядок, срок (даты начала и окончания срока) предоставления Претендентам разъяснений положений Документации о закупке.
13.	Требования к качеству, техническим и иным характеристикам товара, работам, услугам, к их безопасности, к функциональным характеристикам (потребительским	<p>Приводятся в разделе III «Техническое задание» и разделе IV «Проект Договора» настоящей Документации</p> <p>Специальных требований законодательства нет.</p>

№ п/п	Наименование п/п	Содержание п/п
	свойствам) товара к размерам, упаковке, отгрузке товара, к результатам работ, услуг, объемам работ, услуг и иные требования, связанные с определением соответствия поставляемого товара, выполняемой работы, оказываемой услуги потребностям Заказчика	
14.	Официальный язык закупки	Русский
15.	Валюта закупки	Российский рубль

2.2. Документы, предоставляемые Претендентом

№ п/п	Наименование п/п	Содержание								
16.	Документы, предоставляемые Претендентом на участие в закупке	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Наименование документа</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Предложение об условиях исполнения договора (оформляется в свободной форме, в том числе в форме проекта договора).</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Полученную не ранее чем за три месяца до дня размещения на официальном сайте Извещения о закупке выписку из Единого государственного реестра юридических лиц (оригинал) или нотариально заверенную копию такой выписки (для российских юридических лиц), полученную не ранее чем за три месяца до дня размещения на официальном сайте Извещения о закупке, выписку из Единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей (оригинал) или нотариально заверенную копию такой выписки (для российских индивидуальных предпринимателей), надлежащим образом заверенный перевод на русский язык документов о государственной регистрации юридического лица или физического лица в качестве индивидуального предпринимателя в соответствии с законодательством соответствующего государства (для иностранных лиц).</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Копии документов, подтверждающих полномочия представителей Претендента, (для всех лиц, от имени которых действует уполномоченный представитель). Если представитель Претендента имеет право действовать от имени Претендента без доверенности, то копии документов, подтверждающих данное право представителя Претендента. Если представитель Претендента действует от имени Претендента на основании доверенности, то копия такой доверенности и копия документов, подтверждающих право представителя Претендента, выдавшего доверенность, выдавать такую доверенность.</td> </tr> </tbody> </table>	Наименование документа		1.	Предложение об условиях исполнения договора (оформляется в свободной форме, в том числе в форме проекта договора).	2.	Полученную не ранее чем за три месяца до дня размещения на официальном сайте Извещения о закупке выписку из Единого государственного реестра юридических лиц (оригинал) или нотариально заверенную копию такой выписки (для российских юридических лиц), полученную не ранее чем за три месяца до дня размещения на официальном сайте Извещения о закупке, выписку из Единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей (оригинал) или нотариально заверенную копию такой выписки (для российских индивидуальных предпринимателей), надлежащим образом заверенный перевод на русский язык документов о государственной регистрации юридического лица или физического лица в качестве индивидуального предпринимателя в соответствии с законодательством соответствующего государства (для иностранных лиц).	3.	Копии документов, подтверждающих полномочия представителей Претендента, (для всех лиц, от имени которых действует уполномоченный представитель). Если представитель Претендента имеет право действовать от имени Претендента без доверенности, то копии документов, подтверждающих данное право представителя Претендента. Если представитель Претендента действует от имени Претендента на основании доверенности, то копия такой доверенности и копия документов, подтверждающих право представителя Претендента, выдавшего доверенность, выдавать такую доверенность.
Наименование документа										
1.	Предложение об условиях исполнения договора (оформляется в свободной форме, в том числе в форме проекта договора).									
2.	Полученную не ранее чем за три месяца до дня размещения на официальном сайте Извещения о закупке выписку из Единого государственного реестра юридических лиц (оригинал) или нотариально заверенную копию такой выписки (для российских юридических лиц), полученную не ранее чем за три месяца до дня размещения на официальном сайте Извещения о закупке, выписку из Единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей (оригинал) или нотариально заверенную копию такой выписки (для российских индивидуальных предпринимателей), надлежащим образом заверенный перевод на русский язык документов о государственной регистрации юридического лица или физического лица в качестве индивидуального предпринимателя в соответствии с законодательством соответствующего государства (для иностранных лиц).									
3.	Копии документов, подтверждающих полномочия представителей Претендента, (для всех лиц, от имени которых действует уполномоченный представитель). Если представитель Претендента имеет право действовать от имени Претендента без доверенности, то копии документов, подтверждающих данное право представителя Претендента. Если представитель Претендента действует от имени Претендента на основании доверенности, то копия такой доверенности и копия документов, подтверждающих право представителя Претендента, выдавшего доверенность, выдавать такую доверенность.									

№ п/п	Наименование п/п	Содержание
		<p>4. Декларация о соответствии участника закупки критериям отнесения к субъектам малого и среднего предпринимательства, составленной по Форме 2. Предоставляется в обязательном порядке всеми Претендентами в случае:</p> <ul style="list-style-type: none"> - если участник закупки является Субъектом МСП; - если участниками закупки являются только Субъекты МСП в соответствии с пунктом 0 раздела II «Информационная карта» Документации. <p>5. Копии учредительных документов (для юридических лиц).</p> <p>6. Копия основного документа, удостоверяющего личность, (для физических лиц и индивидуальных предпринимателей).</p> <p>7. В случае, если начальная (максимальная) цена договора составляет или превышает 30 миллионов рублей, документы, подтверждающие раскрытие Претендентом информации в отношении всей цепочки собственников Претендента, включая бенефициаров(в том числе конечных), Форма № 1.</p> <p>8. В случае установления в настоящей документации особенностей участия в закупке Субъектов МСП, а именно: обязанность поставщика (подрядчика, исполнителя) привлечь к исполнению договора субподрядчиков (соисполнителей) из числа субъектов малого и среднего предпринимательства в соответствии с пунктом 0 раздела II «Информационная карта» Документации План привлечения субподрядчиков (соисполнителей) из числа субъектов малого и среднего предпринимательства, составленный по Форме 3.</p> <p>9. Решение или копия решения об одобрении сделки, планируемой к заключению по результатам Закупки, если такое одобрение требуется в соответствии с законодательством РФ или учредительными документами Претендента (об одобрении крупной сделки, сделки, в совершении которой имеется заинтересованность, и другие).</p> <p>В случае если получение указанного решения до истечения срока подачи предложения об условиях исполнения договора для Претендента невозможно в силу необходимости соблюдения установленного законодательством и учредительными документами Претендента порядка созыва заседания органа, к компетенции которого относится вопрос об одобрении или совершении соответствующих сделок, Претендент обязан решение до момента заключения договора. Если такое одобрение не требуется, то письмо Претендента, в котором должно быть указано, что такое одобрение не требуется</p> <p style="text-align: center;">Перечень документов, которые не обязательны для предоставления Претендентом, но могут быть дополнительно запрошены Заказчиком:</p> <p>10. Копия выданного российским налоговым органом документа, подтверждающего постановку на учёт в налоговом органе (для лиц, подлежащих постановке на учёт в налоговом органе в соответствии с законодательством Российской Федерации).</p> <p>11. Оригинал или надлежаще заверенная копия справки из уполномоченного налогового органа, подтверждающей отсутствие</p>

№ п/п	Наименование п/п	Содержание
		<p>непогашенной задолженности по начисленным налогам, сборам и иным обязательным платежам в бюджеты любого уровня или государственные внебюджетные фонды, размер которой превышает 25 % (двадцать пять процентов) балансовой стоимости активов Претендента по данным бухгалтерской отчетности за последний завершенный отчетный период, полученную не ранее чем за 3 (три) месяца до дня размещения Извещения о закупке на Официальном сайте, или документы, подтверждающие факт обжалования Претендентом наличия указанной задолженности, если решение по жалобе на дату рассмотрения предложения Претендента об условиях исполнения договора не принято.</p> <p>12. Копии принятых налоговыми органами Российской Федерации официальных бухгалтерских балансов (Форма бухгалтерской отчетности № 1) и копии отчетов о прибылях и убытках (Форма бухгалтерской отчетности № 2) с отметкой налогового органа за последние 3 (три) года, а также копии вышеотмеченных бухгалтерских отчетов по итогам завершенного квартала текущего года с подписью руководителя, если имеется, заключение аудиторов за соответствующий отчетный период. Если Претендент применяет упрощенную систему налогообложения, то могут быть представлены копии налоговой декларации с отметкой налогового органа за последние 3 (три) завершенных года.</p> <p>13. Копии документов, подтверждающих соответствие товаров, работ, услуг требованиям, установленным в п. 0 настоящей Документации.</p> <p>Претендент вправе приложить к предложению об условиях исполнения договора иные документы, которые, по его мнению, подтверждают соответствие установленным требованиям в настоящей документации, с комментариями, разъясняющими цель предоставления этих документов.</p>

2.3. Условия заключения и исполнения договора

№ п/п	Содержание пункта	Информация
17.	Порядок, срок заключения договора по результатам закупки,	<p>Договор заключается в письменной форме. Договор составляется путём включения в проект Договора, приложенного к Документации, условий договора, сведения о которых содержатся в предложении об условиях исполнения договора.</p> <p>Протокол, в который занесены сведения о поставщике (подрядчике, исполнителе), с приложением проекта договора (договоров), не подписанного со стороны Заказчика, направляется поставщику (подрядчику, исполнителю) не позднее 5 (пяти) рабочих дней со дня подписания протокола.</p> <p>Поставщик (подрядчик, исполнитель) обязан подписать договор со своей стороны в течение 3 (трех) рабочих дней с даты получения от Заказчика проекта договора и представить все подписанные экземпляры договора Заказчику.</p> <p>Если Договор (Договоры) в случаях установленных законодательством Российской Федерации или Уставом Заказчика</p>

№ п/п	Содержание пункта	Информация
		<p>требует предварительного одобрения (до его заключения) органами управления Заказчика, Заказчик после получения от победителя Закупки подписанного Договора (Договоров), а также документов установленных настоящей Документацией о закупке и Положением о закупках товаров, работ, услуг ПАО «Центральный телеграф», направляет Договор (Договоры) на предварительное одобрение Договора (Договоров) таким органом управления Заказчика.</p> <p>Если Договор (Договоры) не был (не были) одобрен (одобренны) органом управления Заказчика, то закупка признаётся несостоявшейся.</p>
18.	Порядок формирования цены договора	В цену должны быть включены все расходы, связанные с надлежащим выполнением обязательств по договору (с учетом расходов на перевозку, страхование, уплату таможенных пошлин, налогов и других обязательных платежей)
19.	Форма, сроки и порядок оплаты товара, работы, услуги	Определены разделом IV «Проект Договора»
20.	Возможность Заказчика изменить предусмотренные договором количество товаров, объём работ, объём услуг при заключении или в ходе исполнения договора	<p>В текст договора, заключаемого по результатам закупки, по соглашению сторон могут быть внесены следующие изменения:</p> <ul style="list-style-type: none"> • цена договора может быть снижена без изменения предусмотренных договором количества товаров/ объема работ, услуг; • количество поставляемого по заключаемому договору товара, объем работ, услуг могут быть изменены не более чем на 20 % (двадцать процентов) от заявленного в настоящей Документации без изменения цены за единицу товара/работ/услуг; • иные, изменяющие условия договора в лучшую для Заказчика сторону.

Во всем, что не урегулировано Извещением о проведении закупки и настоящей Документацией, Заказчик, Претенденты, и другие лица руководствуются Положением о закупках товаров, работ, услуг ПАО «Центральный телеграф» и действующим законодательством Российской Федерации.

Форма 2 Декларация о соответствии участника закупки критериям отнесения к субъектам малого и среднего предпринимательства в соответствии с установленным статьёй 4 Федерального закона Российской Федерации от 24.07.2007 № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации»

ФОРМА

декларации о соответствии участника закупки критериям отнесения к субъектам малого и среднего предпринимательства

Подтверждаем, что _____

(указывается наименование участника закупки)

в соответствии со статьёй 4 Федерального закона «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации» удовлетворяет критериям отнесения организации к субъектам

(указывается субъект малого или среднего предпринимательства в зависимости от критериев отнесения)

предпринимательства, и сообщаем следующую информацию:

1. Адрес местонахождения (юридический адрес): _____
2. ИНН/КПП: _____

(№, сведения о дате выдачи документа и выдавшем его органе)

3. ОГРН: _____

4. Сведения о наличии (об отсутствии) сведений в реестре субъектов малого и среднего предпринимательства субъекта Российской Федерации (в случае ведения такого реестра органом государственной власти субъекта Российской Федерации)

(наименование уполномоченного органа, дата внесения в реестр и номер в реестре)

5. Сведения о соответствии критериям отнесения к субъектам малого и среднего предпринимательства, а также сведения о производимых товарах, работах, услугах и видах деятельности <1>:

№ п/п	Наименование сведений <2>	Малые предприятия	Средние предприятия	Показатель
1 <3>	2	3	4	5

№ п/п	Наименование сведений <2>	Малые предприятия	Средние предприятия	Показатель
1	2	3	4	5
<3>				
1	Суммарная доля участия в уставном (складочном) капитале (паевом фонде) Российской Федерации, субъекта Российской Федерации, муниципальных образований, общественных и религиозных организаций (объединений), благотворительных и иных фондов в уставном (складочном) капитале (паевом фонде) указанных юридических лиц не должна превышать двадцать пять процентов (за исключением суммарной доли участия, входящей в состав активов акционерных инвестиционных фондов, состав имущества закрытых паевых инвестиционных фондов, состав общего имущества инвестиционных товариществ), процентов	не более 25		–
2	Суммарная доля участия в уставном (складочном) капитале (паевом фонде) иностранных юридических лиц, процентов	не более 49		–
3	Суммарная доля участия, принадлежащая одному или нескольким юридическим лицам, не являющимся субъектами малого и среднего предпринимательства, процентов	не более 49		–
4	Средняя численность работников за предшествующий календарный год (определяется с учетом всех работников, в том числе работающих по договорам гражданско-правового характера или по совместительству с учетом реально отработанного времени, работников представительств, филиалов и других обособленных подразделений указанных микропредприятия, малого предприятия или среднего предприятия) за последние 3 года, человек	до 100 включительно	от 101 до 250 включительно	указывается количество человек (за каждый год)
		до 15 – микропред- приятие		
5	Выручка от реализации товаров, работ, услуг без учета налога на добавленную стоимость или балансовая стоимость активов (остаточная стоимость основных средств и нематериальных активов) за последние 3 года, млн. рублей	800	2000	указывается в млн. рублей (за каждый год)
		120 в год – микро- предприятие		
6	Сведения о видах деятельности юридического лица согласно учредительным документам или о видах деятельности физического лица, внесенного в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей и осуществляющего предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, с указанием кодов ОКВЭД2 и ОКПД2	–		
7	Сведения о производимых субъектами малого и среднего предпринимательства товарах, работах, услугах с указанием кодов ОКВЭД2 и ОКПД2	–		

№ п/п	Наименование сведений <2>	Малые предприятия	Средние предприятия	Показатель
1	2	3	4	5
<3>				
8	Сведения об участии в утвержденных программах партнерства отдельных заказчиков с субъектами малого и среднего предпринимательства	да (нет) (в случае участия – наименование заказчика, реализующего программу партнерства)		
9	Наличие сведений о субъекте малого и среднего предпринимательства в реестре участников программ партнерства	да (нет) (при наличии – наименование заказчика – держателя реестра участников программ партнерства)		
10	Наличие опыта исполнения государственных, муниципальных контрактов, гражданско-правовых договоров бюджетных учреждений либо договоров, заключенных с юридическими лицами, подпадающими под действие Федерального закона “О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц”	да (нет) (при наличии – количество исполненных контрактов и общая сумма)		
11	Сведения о наличии опыта производства и поставки продукции, включенной в реестр инновационной продукции	да (нет)		
12	Сведения о наличии у субъекта малого и среднего предпринимательства статуса лица, участвующего в реализации проекта создания и обеспечения функционирования территориально обособленного комплекса (инновационного центра “Сколково”)	–		
13	Сведения о том, что руководитель, члены коллегиального исполнительного органа, главный бухгалтер субъекта малого и среднего предпринимательства не имеют судимости за преступления в сфере экономики (за исключением лиц, у которых такая судимость погашена или снята), а также о том, что в отношении указанных физических лиц не применялось наказание в виде лишения права занимать определенные должности или заниматься определенной деятельностью, связанной с деятельностью субъекта малого и среднего предпринимательства, и административное наказание в виде дисквалификации	да (нет)		
14	Информация о наличии сведений о субъекте малого и среднего предпринимательства в реестрах недобросовестных поставщиков, предусмотренных Федеральным законом “О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц” и Федеральным законом “О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд”	да (нет)		

(подпись)

М.П.

(фамилия, имя, отчество (при наличии) подписавшего, должность)

ИНСТРУКЦИИ ПО ЗАПОЛНЕНИЮ:

<1> Категория субъекта малого или среднего предпринимательства изменяется только в случае, если предельные значения выше или ниже предельных значений, указанных в пункте 4 настоящего документа, в течение 3 календарных лет, следующих один за другим.

<2> Ограничения по суммарной доле участия в уставном (складочном) капитале (паевом фонде) иностранных юридических лиц, суммарной доле участия, принадлежащей одному или нескольким юридическим лицам, не являющимся субъектами малого и среднего предпринимательства, не распространяются на хозяйственные общества, хозяйственные партнерства, деятельность которых заключается в практическом применении (внедрении) результатов интеллектуальной деятельности (программ для электронных вычислительных машин, баз данных, изобретений, полезных моделей, промышленных образцов, селекционных достижений, топологий интегральных микросхем, секретов производства (ноу-хау), исключительные права на которые принадлежат учредителям (участникам) соответственно таких хозяйственных обществ, хозяйственных партнерств - бюджетным, автономным научным учреждениям либо являющимся бюджетными учреждениями, автономными учреждениями образовательным организациям высшего образования, на юридические лица, получившие статус участника проекта в соответствии с Федеральным законом от 28 сентября 2010 г. № 244-ФЗ «Об инновационном центре «Сколково»», на юридические лица, учредителями (участниками) которых являются юридические лица, включенные в утвержденный Правительством Российской Федерации перечень юридических лиц, предоставляющих государственную поддержку инновационной деятельности в формах, установленных Федеральным законом от 23 августа 1996 г. № 127-ФЗ «О науке и государственной научно-технической политике».

<3> Пункты 1 - 7 являются обязательными для заполнения.

Форма 3 План привлечения субподрядчиков (соисполнителей) из числа субъектов малого и среднего предпринимательства

_____ (указать способ закупки) на право заключения договора на
 _____ (указать предмет договора)

План привлечения субподрядчиков (соисполнителей) из числа субъектов малого и среднего предпринимательства

Наименование, фирменное наименование (при наличии), место нахождения (для юридического лица), фамилия, имя, отчество (при наличии), паспортные данные, место жительства (для индивидуального предпринимателя), почтовый адрес, номер контактного телефона, адрес электронной почты субъекта малого и среднего предпринимательства - субподрядчика (соисполнителя)	Предмет договора, заключаемого с субъектом малого и среднего предпринимательства - субподрядчиком (соисполнителем), с указанием количества поставляемого им товара, объема выполняемых им работ, оказываемых им услуг	Место, условия и сроки (периоды) поставки товара, выполнения работы, оказания услуги субъектом малого и среднего предпринимательства - субподрядчиком (соисполнителем)	Цена договора, заключаемого с субъектом малого и среднего предпринимательства - субподрядчиком (соисполнителем)

Приложение:

1. Декларация 1 _____;
2. Декларация 2 _____.

 (Подпись уполномоченного представителя)
 М.П.

 (Ф.И.О. и должность подписавшего)

ИНСТРУКЦИИ ПО ЗАПОЛНЕНИЮ

1. Данные инструкции не следует воспроизводить в документах, подготовленных Претендентом на участие в закупке.
2. Данная форма заполняется и прикладывается Претендентом в обязательном порядке в случае установления в настоящей документации особенностей участия в закупке субъектов малого и среднего предпринимательства, а именно: о привлечении к исполнению договора субподрядчиков (соисполнителей) из числа субъектов малого и среднего предпринимательства (п. 2 информационной карты настоящей документации)
3. Претендент на участие в закупке указывает свое фирменное наименование (в т.ч. организационно-правовую форму)
4. Претендент к заполненной форме в обязательном порядке прикладывает Декларации, подготовленные по [Форме 2](#) настоящей документации в отношении каждого субподрядчика (соисполнителя), являющего субъектом малого и среднего предпринимательства и указанного в приведенной таблице.
5. Заполненная форма плана должна быть скреплена печатью участника закупки, при её наличии.
6. Не допускается удаление текста из настоящей формы, кроме текста, написанного курсивом.

РАЗДЕЛ III. Техническое задание

1. Перечень и количество оборудования, передаваемого на поддержку

Наименование	Кол-во
SOFTX3000(NGN)	1
UMG8900	1
S3328	4
XPTU (including IGW)	1
SBC SE2600	1
S2318	1

2. Перечень услуг поддержки

Экстренное восстановление

- Экстренное восстановление (удаленно)

Общая техническая поддержка

- Горячая линия
- Решение неаварийных запросов
- Дистанционное обслуживание посредством удаленного доступа
- Доступ к технической документации

Поддержка ПО (кроме оборудования UMG8900)

- Диагностика и устранение неполадок в работе ПО
- Обновление системы (повышение качества ПО)

Профилактические инспекционные осмотры сети

- Профилактические инспекционные осмотры сети (дистанционно)

3. Время решения проблем

Приоритет Нерабочего состояния Оборудования	Время решения	Время восстановления
КРИТИЧЕСКИЙ	10 часов	72 часа
ВЫСОКИЙ	8 раб. дней	16 раб. дней
СРЕДНИЙ/НИЗКИЙ	15 раб. дней	42 раб. дней

4. Срок оказания услуг: с 01 октября 2017 года по 30 сентября 2018 года (включительно).

РАЗДЕЛ IV. Проект договора

ДОГОВОР № _____

на оказание услуг технической поддержки оборудования HUAWEI

г. Москва

«__» _____ 2017 г.

Общество с ограниченной ответственностью _____, в лице _____, действующего на основании _____, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», с одной стороны, и Публичное акционерное общество «Центральный телеграф» (ПАО «Центральный телеграф»), в дальнейшем именуемое «Заказчик», в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, совместно именуемые «Стороны», а каждая по отдельности – «Сторона», заключили настоящий Договор на оказание услуг технической поддержки оборудования HUAWEI (далее – «Договор») о нижеследующем:

В рамках настоящего Договора используются следующие термины и их определения:

"Договор" - настоящий Договор на оказание услуг технической поддержки с Приложениями и любыми последующими дополнительными соглашениями и поправками к нему, заключаемый между Исполнителем и Заказчиком.

"Срок Службы Оборудования" ("Срок Службы") – означает период, в течение которого Исполнитель обязуется обеспечивать Заказчику возможность использования Оборудования по назначению и возможность выбора пакета Услуг, исходя из требований Заказчика.

"Завершение Срока Службы Оборудования" – означает дату, после наступления которой Исполнитель обязуется обеспечивать Заказчику возможность выбора пакета Услуг для Оборудования, исходя из требований Заказчика, за исключением услуг по поддержке Программного Обеспечения и поддержке Запасных Частей. Перечень Оборудования и пакетов Услуг указан в Приложении 1 и Приложении 2 к настоящему Договору.

"Срок технической поддержки" – означает период времени, указанный в пункте 1.3. к настоящему Договору, в течение которого Исполнитель оказывает Заказчику Услуги.

"Квартал" – означает период времени равный трем месяцам.

"Услуги Технической поддержки" ("Услуги") - услуги, оказываемые Исполнителем в соответствии с настоящим Договором, описанные в Приложениях 1 и 1.1 к настоящему Договору.

"Система" - вся сеть Заказчика или любая ее часть, т.е. определенный перечень Оборудования, подлежащий согласованию Сторонами и указываемый в Приложении 2 к настоящему Договору.

"Общая стоимость Договора" - общая стоимость оказываемых Исполнителем Услуг (по приведенному выше определению), выплачиваемая Заказчиком Исполнителю согласно настоящему Договору, указанная в Статье 2 настоящего Договора.

Статья 1. Предмет Договора.

1.1. Предметом настоящего Договора является оказание услуг технической поддержки оборудования HUAWEI.

1.2. Оказание Услуг Исполнителем должно осуществляться в соответствии с перечнем Услуг, приведенном в Приложении 1 к настоящему Договору, и перечнем оборудования, приведенном в Приложении 2 к настоящему Договору, и сроками, оговоренными в статье 14 и Приложении 1.1 настоящего Договора.

1.3. Срок оказания Услуг: с 01 октября 2017 года по 30 сентября 2018 года (включительно).

Статья 2. Цена и Общая стоимость Договора

2.1. Общая стоимость настоящего Договора с учетом НДС (18%), составляет _____ (_____) рублей и 00 копеек, в том числе НДС (18%) - (_____) рублей и 00 копеек.

2.2. Общая стоимость настоящего Договора устанавливается на весь Срок технической поддержки.

2.3. Если ставка НДС изменится, Общая стоимость Договора также соответственно изменится.

Статья 3. Условия оплаты.

3.1. Все платежи осуществляются путем перечисления средств на расчетный счет Исполнителя согласно его банковским реквизитам, указанным в настоящем Договоре.

В случае каких-либо изменений в реквизитах и/или данных, указанных в Статье 16 ниже, совершающая изменения Сторона должна немедленно известить другую Сторону в письменной форме или по телефаксу.

3.2. Все платежи осуществляются в соответствии с нижеследующим Графиком Платежей:

3.2.1. Двадцать пять процентов (25%) от Цены Договора, указанной выше в Статье 2, т.е. сумма в размере _____ рублей (_____ рублей и __ копеек) включая НДС 18% в размере _____ рублей (_____ и __ копеек), выплачивается Заказчиком в течение десяти (10) дней после вступления настоящего Договора в силу, но в любом случае до начала предоставления Услуг.

3.2.2. Двадцать пять процентов (25%) от Цены Договора, указанной выше в Статье 2, т.е. сумма в _____ рублей (_____ и __ копеек) включая НДС 18% в размере _____, __ рублей (_____ и __ копеек), выплачивается Заказчиком в срок до 31 декабря 2017 года .

3.2.3. Двадцать пять процентов (25%) от Цены Договора, указанной выше в Статье 2, т.е. сумма в размере _____ рублей (_____ и __ копеек) включая НДС 18% в размере _____ рублей (_____ и __ копеек), выплачивается Заказчиком в срок до 31 марта 2018 года.

3.2.4. Двадцать пять процентов (25%) от Цены Договора, указанной выше в Статье 2, т.е. сумма в _____ рублей (_____ и __ копеек) включая НДС 18% в размере _____ рублей (_____ и __ копеек), выплачивается Заказчиком срок до 30 июня 2018 года.

3.3. Обязательства Заказчика по осуществлению платежей согласно Статьи 3.2. считаются выполненными надлежащим образом с даты зачисления соответствующего платежа на расчетный счет Исполнителя.

3.4. Исполнитель вправе не приступать к оказанию Услуг до момента полной оплаты Заказчиком суммы, указанной в Статье 3.2.1. настоящего Договора.

3.5. По денежным обязательствам Сторон, сложившимся в рамках Договора, проценты, предусмотренные ст.317.1 Гражданского кодекса Российской Федерации, не начисляются и не уплачиваются.

Статья 4. Заверения и Гарантии. Приемка.

4.1. Общие положения

4.1.1. Исполнитель настоящим заверяет и гарантирует, что оказание Услуг и их выполнение в рамках настоящего Договора будет осуществляться соответствующими квалифицированными способами и методами в полном соответствии с действующими стандартами Исполнителя посредством телефонных консультаций, дистанционного обслуживания и, при необходимости, непосредственно на объекте в зависимости от сложности возникшей проблемы аварийного или чрезвычайного характера.

Исполнитель настоящим гарантирует, что Услуги, оказываемые Исполнителем в рамках настоящего Договора, не противоречат и не нарушают, и не будут противоречить или нарушать действующее законодательство Российской Федерации или какие-либо права третьих лиц.

Исполнитель оставляет за собой полное право в любое время провести инспекционный осмотр Системы при условии предварительного письменного извещения Заказчика. Стороны договариваются о необходимых для этого ресурсах и процедурах путем проведения переговоров и консультаций.

4.1.2. В случае каких-либо неполадок или сбоев в нормальной работе Системы по причинам воздействия какого-либо из обстоятельств, описанных в Статье 4.2. ниже, Исполнитель оставляет за собой право, но не связан обязательствами, оказать срочную помощь и необходимую поддержку при условии внесения Заказчиком соответствующей оплаты за указанные услуги, согласуемой между Сторонами отдельно путем консультаций.

4.1.3. Заказчик обязуется обеспечить беспрепятственный допуск персонала Исполнителя,

участвующего в реализации Договора и предоставить необходимую инфраструктуру.

4.1.4. Персонал Исполнителя, участвующий в реализации настоящего Договора, обязуется, с разумной и приемлемой помощью Заказчика, соблюдать правила внутреннего трудового распорядка и правила техники безопасности, действующие на соответствующих объектах Заказчика.

4.1.5. В целях обеспечения технической поддержки с помощью удаленного подключения Заказчик предоставит Исполнителю защищенное (VPN) подключение:

- В обязательном порядке в случае регистрации Запроса на техническую поддержку с Уровнем 1 (Критический) (форма Запроса должна содержать информацию, необходимую Исполнителю для немедленного использования VPN-подключения (необходимые для доступа пароли и коды));
- По запросу специалистов Исполнителя при обработке Запросов с уровнями Несрочный или Информационный запрос.

Требования к безопасности подключения, типу используемых протоколов и скорости передачи данных согласуются Исполнителем и Заказчиком дополнительно для каждого Сетевого Элемента.

4.2. Обстоятельства, исключающие гарантии

Перечисленные выше в Статье 4.1. гарантии не действуют при наличии следующих обстоятельств:

- (i) Форс-мажорные обстоятельства, описанные в Статье 9.1 ниже;
- (ii) неполадки или сбои в Системе, произошедшие вследствие небрежности, неправильного обращения, неправильной эксплуатации, в том числе перегрузки по емкости или иным параметрам, использование незакупленного функционала или злоумышленного использования Системы со стороны Заказчика или не уполномоченной третьей стороны;
- (iii) Все и любые изменения, модификации или попытки совершения таковых, удаление или стирание промышленной штрих-кодовой нумерации или иных отличительных знаков на какой-либо из частей Системы, произведенные любой третьей стороной, не уполномоченной Исполнителем;
- (iv) Несоблюдение Заказчиком условий окружающей среды (температурный режим, влажность и т.п.) или внешних электротехнических параметров (наружных подключений к источникам электроэнергии), требуемых для нормальной работы Системы;
- (v) Ущерб, нанесенный Системе вследствие эксплуатации ее Заказчиком с несоблюдением целей и методов, указанных и описанных в предоставленной Исполнителем технической документации;
- (vi) Отказ Системы вследствие самостоятельной закупки Заказчиком каких-либо частей Системы у других поставщиков;
- (vii) Оборудование сторонних производителей (SUN, IBM, DELL и др.), антенны, кабели, корпуса, персональные компьютеры, ноутбуки, мониторы и прочее периферийное оборудование, ЗИП, оборудование электропитания и расходные материалы (материалы, подлежащие замене или восстановлению с некоторой периодичностью), включая, но не ограничиваясь:

- лампы;

- предохранители;
- первичные батареи и элементы;
- аккумуляторные батареи;
- и др.

4.3. Заказчик будет нести полную ответственность за любую потерю биллинговых данных, сбой связи или выход из строя важного блока, произошедшие по вине Заказчика. Указанные случаи включают в себя ситуации, когда представители Заказчика проигнорировали или намеренно бездействовали в отношении серьезного аварийного сигнала, что повлекло за собой неспособность Исполнителя оказать необходимое содействие.

4.4. Заказчик согласен оказать содействие Исполнителю в тех случаях, когда последнему требуются для выполнения своих договорных обязательств инструменты, устройства или запасные части Заказчика, при этом Заказчик должен оказывать активное содействие Исполнителю.

4.5. В случае если некоторые устройства или запчасти нуждаются в замене, Заказчик должен дать соответствующее подтверждение на их замену. Все замененные устройства и запчасти переходят в собственность Исполнителя.

4.6. Приемка

4.6.1. Ежеквартально, не позднее последнего дня текущего Квартала, уполномоченными представителями Исполнителя и Заказчика осуществляется приемка Услуг для установления того, что Услуги выполнены в полном объеме, и подписание Акта Приемки.

4.6.2. В случае успешного завершения приемки Исполнитель представит Заказчику для подписания Акт приемки оказанных услуг и счет-фактуру не позднее 5 (пятого) числа месяца, следующего за прошедшим кварталом. Заказчик обязуется подписать и отправить в адрес Исполнителя Акт приемки оказанных услуг в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты его вручения Заказчику. Отсутствие в течение квартала со стороны Заказчика Запросов на техническую поддержку и иных обращений в адрес Исполнителя не является основанием для неподписания Акта приемки оказанных услуг Заказчиком.

4.6.3. Дата Акта приемки оказанных услуг будет считаться датой реализации Услуг. Заказчик обязуется незамедлительно уведомить Исполнителя об указанном подписании Акта приемки оказанных услуг.

4.6.4. В случае если Заказчик в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты вручения ему Акта приемки оказанных услуг не подпишет его и не предоставит мотивированный отказ от его подписания, Услуги будут считаться принятыми в одностороннем порядке в дату подписания Акта приемки оказанных услуг Исполнителем.

Статья 5. Права на интеллектуальную собственность.

5.1. При оказании указанных здесь Услуг Исполнитель ограждает Заказчика от любых действий, претензий, исков, предъявленных какой-либо третьей стороной, и любых

вытекающих из указанных действий расходов и издержек, возникающих из-за нарушения или подозрения о нарушении любых патентных прав, зарегистрированных торговых знаков или авторских прав.

Вышеуказанная ответственность, однако, ограничивается нижеследующими случаями:

- Заказчик незамедлительно не проинформировал Исполнителя о предъявлении к Заказчику со стороны третьих лиц претензий о нарушении любых патентных прав, зарегистрированных торговых знаков или авторских прав;
- Заказчик признал со своей стороны факт пиратства и предоставил какие-либо обещания без получения предварительного согласия Исполнителя;
- Заказчик отказал Исполнителю в просьбе разрешить Исполнителю провести соответствующие переговоры по всем указанным искам и претензиям, либо оказал Исполнителю в предоставлении надлежащего содействия, которое может потребоваться для проведения таких переговоров.

Все связанные с этим расходы несет и оплачивает исключительно Исполнитель.

5.2. Независимо от вышеизложенного, Исполнитель не несет ответственности и не выплачивает никаких штрафов за какой-либо иск о нарушении Системой или ее элементами, или ее компонентами патентных прав, если такой иск, в целом или частично, вызван или основан или является результатом:

(i) любого изменения и/или модификации Системы (включая все и любые ее элементы и компоненты) Заказчиком или какой-либо третьей стороной, не уполномоченной Исполнителем;

(ii) использования элементов Системы в комбинации с оборудованием или изделиями третьей стороны.

Статья 6. Передача прав и обязанностей. Субподряд.

6.1. Заказчик настоящим дает безусловное и безотзывное обязательство не передавать, полностью или частично, свои права или обязанности по настоящему Договору без получения четкого письменного согласия Исполнителя.

6.2. Исполнитель имеет право, при условии получения предварительного письменного согласия Заказчика, который не должен необоснованно отказывать в такой согласии, передать части своих обязанностей в рамках настоящего Договора своим субподрядчикам или иным компаниям, согласованным с Заказчиком.

Статья 7. Технические модификации

7.1. Исполнитель оставляет за собой право внесения, в разумных пределах, изменений в конструкцию Системы, без изменения гарантированных функциональных параметров и качества Системы, а также изменять или заменять любые части Системы во время выполнения настоящего Договора, если они имеют те же функциональные характеристики или лучше, чем те, которые подлежат замене, и совместимы с другими частями Системы.

7.2. Заказчик должен быть своевременно проинформирован о любых таких изменениях или

заменах. Все и любые изменения цен, которые происходят в результате таких изменений, согласуются Сторонами путем консультаций.

Статья 8. Общее ограничение ответственности

8.1. Общая совокупная ответственность Исполнителя за ущерб, нанесенный Заказчику и/или третьей стороне по вине Исполнителя или его доверенных субподрядчиков, работников или агентов субподрядчиков в течение срока действия настоящего Договора ограничена Общей стоимостью Договора, указанной в Статье 2 выше.

Независимо от каких-либо положений настоящего Договора противоречащих нижесказанному, ни одна из Сторон не имеет обязательств и не несет ответственности перед другой Стороной или какой-либо третьей стороной за любой косвенный, случайный или являющийся следствием ущерб (в том числе потерю прибыли или упущенную выгоду).

8.1.1. В случае нарушения сроков оказания Услуг, указанных в Приложении 1.1 настоящего Договора, Исполнитель выплачивает Заказчику неустойку в размере одной десятой процента (0,1%) от суммы платежа установленной в п. 3.2.1. Договора за каждый час/рабочий день превышения контрольных сроков, но не более пяти процентов (5%) от суммы установленной в п. 3.2.1. Договора. Вышеуказанная неустойка выплачивается Исполнителем на основании письменной обоснованной претензии предъявленной Заказчиком.

8.1.2. В случае расторжения договора по инициативе Исполнителя, либо отказа исполнять условия настоящего Договора, Исполнитель выплачивает Заказчику половину суммы (50 %), указанной в п. 2.1 настоящего Договора.

8.2. Ответственность Заказчика за нарушение настоящего Договора базируется на следующих условиях:

8.2.1. В случае задержки оплаты Заказчиком в соответствии с Графиком Платежей, указанным в настоящем Договоре, Заказчик выплачивает Исполнителю неустойку в размере одной десятой процента (0,1%) от суммы задолженности за каждый день просрочки, но не более пяти процентов (5%) от суммы установленной в п. 3.2.1. Договора. Вышеуказанная неустойка выплачивается Заказчиком в соответствии с письменной обоснованной претензией и отдельным счётом, предъявленным Исполнителем.

Статья 9. Форс- мажор.

9.1. Под Форс-мажорными обстоятельствами понимаются все и любые события непреодолимой силы, которые не зависят ни от одной из Сторон, происхождение и последствия которых не могут быть предусмотрены и предотвращены и из-за которых возникает невозможность выполнения Договора с соблюдением его сроков и условий. Обстоятельства «Форс-мажора» включают, но не ограничиваются нижеследующим:

- (i) война (с объявлением или без объявления таковой), военный переворот или иные военные конфликты;
- (ii) бунты; гражданские волнения или массовые общественные беспорядки; забастовки и иные трудовые конфликты;

- (iii) экстремальные погодные условия; стихийные бедствия (такие как эпидемии, землетрясения, пожары, наводнения и др.);
- (iv) введение карантина, эмбарго или ограничений в области экспортно-импортных операций; постановления и распоряжения Правительства и/или органов местного самоуправления в соответствующих субъектах, включая проявление с их стороны игнорирования интересов Сторон или прямое вмешательство в дела Сторон.

9.2. Если для какой-либо из Сторон вследствие обстоятельств Форс-мажора создалась невозможность выполнения обязательств по настоящему Договору, то срок выполнения обязательств данной Стороной отодвигается соразмерно времени, в течение которого действовали подобные обстоятельства.

Сроки оказания Услуг и прочие договорные условия, на которые влияют такие обстоятельства, должны быть изменены в зависимости от продолжительности и последствий таких событий.

9.3. Сторона, для которой создалась невозможность исполнения обязательств по настоящему Договору, обязана немедленно оповестить противоположную Сторону о характере, начале и прекращении действия обстоятельств Форс-мажора, и в течение четырнадцати (14) дней от даты соответствующего события направить извещение, с приложением соответствующего документа, выданного компетентной в данной области организацией, о наличии обстоятельств Форс-мажора, и о том, что выполнение договорных обязательств продолжится, как только действие обстоятельств Форс-мажора закончится.

9.4. В том случае, если обстоятельства Форс-мажора будут продолжать оставаться в силе в течение периода, превышающего шестьдесят (60) дней, Стороны должны провести совещания с целью достижения взаимного соглашения о своих последующих действиях. В случае не достижения указанного соглашения, любая из Сторон может, при условии письменного извещения другой Стороны за десять (10) дней, незамедлительно расторгнуть настоящий Договор.

9.5. Каждая из Сторон обязуется предпринять все разумные и приемлемые усилия по сведению к минимуму и ограничению, в разумных пределах, последствий и размера понесенного ущерба (при его наличии) вследствие воздействия обстоятельств Форс-мажора, описанных выше в Статье 9.1.

9.6. В случае расторжения настоящего Договора по причинам, изложенным в Статье 9.4 выше, Общая стоимость настоящего Договора, выплачиваемая Заказчиком Исполнителю, будет (после принятия к зачету ранее уплаченных сумм) рассчитываться на основе стоимости Услуг, фактически оказанных Исполнителем на дату такого расторжения.

9.7. Исполнитель не несет никакой ответственности и не может быть подвергнут штрафным санкциям в случаях, когда необходимые разрешения правительственных органов, при их наличии, а так же разрешение таможенных органов на импорт и/или оформление паспорта импортной сделки невозможно по причинам, не зависящим и выходящим за пределы контроля Исполнителя.

Статья 10. Разрешение споров.

10.1. Любые споры, противоречия или претензии, возникшие в связи с настоящим

Договором, или его нарушением, расторжением или признанием недействительным, будут разрешены в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

10.2. Настоящий Договор регулируется и трактуется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

10.3. В период разрешения спора исполнение Договора должно продолжаться за исключением той части Договора, к которой относятся проблемы, подлежащие решению в ходе разрешения спора.

Статья 11. Конфиденциальность.

11.1. 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.

11.2. 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.

11.3. 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.

Статья 12. Расторжение Договора.

12.1. Любая Сторона, подписавшая настоящий Договор, имеет право в порядке ст.782 ГК РФ в любое время отказаться от его исполнения с предварительным письменным уведомлением об этом другой Стороны за 30 (тридцать) календарных дней. Договор будет считаться прекратившим своё действие с даты, указанной в таком письменном уведомлении.

Статья 13. Уведомления и Отчеты.

13.1. Общие положения

Любые уведомления и отчеты по данному Договору, направляемые одной Стороной в адрес другой Стороны, должны быть оформлены в письменной форме и будут считаться

доставленными надлежащим образом в случае:

- (i) доставки лично в руки, или
- (ii) отправки по факсу и/или электронной почте, за подписью уполномоченного представителя отправляющей Стороны с немедленным подтверждением о получении, или
- (iii) отправки телеграммой, или заказным письмом с уведомлением о вручении, или через службу экспресс-доставки по адресам, приведенным в Статье 16. настоящего Договора.

В случае каких-либо изменений в реквизитах и/или данных, указанных в Статье 16. настоящего Договора, совершающая изменения Страна должна немедленно известить другую Страну в письменной форме или по телефаксу.

13.2. Полномочные Представители

В целях надлежащего выполнения условий настоящего Договора, своевременного внесения соответствующих предложений по развитию совместной деятельности и ценовых предложений, каждая из Стран настоящим назначает своего доверенного представителя (в дальнейшем именуемых «Полномочные Представители») действовать от имени соответствующей Страны в отношении настоящего Договора:

13.2.1. Полномочный Представитель Заказчика:

Шереметьев Сергей Юрьевич

Должность: директор департамента технической эксплуатации

Тел: +7-495-504-45-80

Факс: +7-495-504-44-46

E-mail: Ssheremetyev@ct.cnt.ru

Mobile: +7-910-444-24-25

13.2.2. _____

Каждая из Стран обязуется своевременно извещать другую Страну о каких-либо изменениях, при их наличии, в указанных выше данных сразу после внесения соответствующих изменений.

Статья 14. Вступление в силу и Срок действия Договора.

14.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания обеими Странами и действует до полного исполнения Странами своих обязательств по настоящему Договору. Срок начала оказания услуг определен пунктом 1.3. настоящего Договора.

Статья 15. Общие условия.

15.1. неделимость статей Договора

Настоящий Договор и его Приложения являются единым целым соглашением, заключенным между Странами по вышеуказанным вопросам, заменяющим все предыдущие переговоры, заверения и прочие соглашения между ними.

15.2. Поправки

Поправки и/или дополнения к настоящему Договору и его Приложениям могут вноситься только в письменной форме, будучи подписанными официальными уполномоченными представителями Сторон.

15.3. Копии

Настоящий Договор составлен в двух (2) идентичных экземплярах. Каждый экземпляр является оригиналом.

15.4. Раздельность

В случае, если одно или несколько положений настоящего Договора или его Приложений по какой-либо причине окажутся неправомерными или недействительными, то это не должно влиять на другие их положения. Настоящий Договор и его Приложения должны толковаться, как если бы в них не было такого недействительного положения, и в этом случае Стороны попытаются заменить такие положения действующими положениями, которые наиболее точно соответствуют юридическому и экономическому смыслу указанных недействительных положений.

Статья 16. Реквизиты Сторон

Для всех и любых официальных писем и расчетов между Сторонами, связанных с настоящим Договором, допускается использование лишь нижеприведенных юридических адресов и банковских реквизитов.

Заказчик: ПАО «Центральный телеграф»

ИНН: 7710146208

КПП: 774850001

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

Индекс: 125375

Банковские реквизиты:

Р/сч № 40702810638180004447

ПАО "Сбербанк России", г. Москва

К/сч 30101810400000000225

БИК 044525225

ОКПО 01134091

ОКВЭД 64.20;

ОГРН 1027739044189

Исполнитель: _____

Статья 17. Приложения к Договору

Приложение 1 – Услуги технической поддержки, предоставляемые Заказчику;

Приложение 1.1 – Сроки предоставления Услуг;

Приложение 1.2 – Матрица ответственности;

Приложение 2 – Перечень передаваемого на поддержку Оборудования.

ИСПОЛНИТЕЛЬ

ЗАКАЗЧИК

Ф.И.О.: _____

Подпись:

М.П.

Должность: _____

Подпись: _____

М.П.

Должность: _____

Приложение № 1
к Договору № _____ на оказание услуг
технической поддержки оборудования HUAWEI
от «__» _____ 2017 г.

Услуги технической поддержки, предоставляемые Заказчику

Вид сервиса	Описание сервиса	Услуги, оказываемые в рамках Договора
Экстренное восстановление	Экстренное восстановление (удалённо)	Предоставляется
Обычная техническая поддержка	Горячая линия	Предоставляется
	Решение неаварийных запросов	Предоставляется
	Дистанционное обслуживание посредством удаленного доступа	Предоставляется
	Доступ к технической документации	Предоставляется
Поддержка ПО*	Диагностика и устранение неполадок в работе ПО	Предоставляется
	Обновление системы (повышение качества ПО)	Предоставляется
Профилактические инспекционные осмотры сети	Профилактические инспекционные осмотры сети (дистанционно)	Предоставляется

*В отношении оборудования UMG8900 в связи с завершением срока службы оборудования в части программного обеспечения для услуг действуют следующие ограничения:

- поддержка ПО не предоставляется;
- экстренное восстановление и решение неаварийных запросов – в случае, если решением запроса будет являться исправление (корректировка, доработка, обновление) ПО, обработка запроса останавливается, запрос закрывается с формулировкой «Решение проблемы в рамках текущей версии ПО невозможно. Для дальнейшего решения необходим переход к более высокой версии ПО».

1. Определения

"Проблема" - означает несоответствие сетевого элемента (СЭ) Техническим характеристикам.
"Запрос" - заявка в письменном виде, заполненная по согласованной Сторонами форме, отправленная по электронной почте, либо факсу, либо телефонный звонок Заказчика на Горячую линию Исполнителя для получения технической поддержки.

"Оборудование" означает Аппаратное и Программное обеспечение, включая компоненты и элементы, обслуживаемое в рамках данного Контракта.

"Аппаратное Обеспечение" (АО) - означает физическое Оборудование, включая основной комплект, периферийное Оборудование и электронные схемы, на котором работает Программное обеспечение..

"Программное Обеспечение" (ПО) - означает все программы, модули или пакеты программного обеспечения, или коды встроенных программ, и любые другие элементы программного обеспечения.

"Запасная Часть" - означает любой элемент Оборудования, который может быть использован как отдельная часть для устранения Проблемы Аппаратного Обеспечения.

"Технические характеристики сетевого элемента (СЭ) " - технические характеристики Оборудования, а именно характеристики, свойства, параметры и принципы функционирования, указанные Исполнителем в документации на Продукцию

"Сетевой элемент" (СЭ) означает любой узел связи, на сети Заказчика производства Huawei Technologies Co, Ltd. (Китай), обслуживаемый в рамках данного Контракта.

"Время реагирования" ("Время реакции") - означает время между получением Исполнителем Запроса от Заказчика и первым ответом по телефону или электронной почте одним из специалистов Исполнителя.

"Время ответа" ("Время предоставления временного решения", "Время восстановления", "Время промежуточного решения") - означает срок между получением Запроса Заказчика и предоставлением Исполнителем предварительного решения, обеспечивающего функционирование Оборудования без признаков ситуации, вызвавшей Запрос соответствующего уровня критичности, но не гарантирующее выявления причин ее возникновения.

"Время решения" ("Время предоставления окончательного решения") - означает срок между получением Запроса Заказчика и окончательным решением Проблемы, устраняющим причины возникновения Проблемы, согласованным и принятым Заказчиком.

"Приостановлено" (Статус Запроса Приостановлено) - означает период времени, который не учитывается при определении общего Времени восстановления и Времени решения Запроса. Причинами установки Статуса Запроса Приостановлено являются, но не ограничиваются:

- сбор диагностической информации Заказчиком (логи, файлы конфигурации, трейсы, схемы организации связи и так далее);
- выполнение Заказчиком рекомендаций Исполнителя;
- проверка Заказчиком предоставленного Исполнителем решения Запроса;
- просьба Заказчика и другие причины, независимые от Исполнителя.

Статус Приостановлено устанавливается Исполнителем с момента отправки Заказчику по почте или телефону соответствующего уведомления.

2. Описание Услуг

2.1. Экстренное восстановление

К экстренным ситуациям относятся ситуации, Запросы по которым классифицируются как Запросы Первого Уровня в соответствии с п.3 настоящего Приложения. Такие ситуации требуют проведения Экстренного восстановления.

Экстренное восстановление включает в себя экстренную поддержку по телефону, через удаленное соединение и поддержку на площадке.

Порядок проведения Экстренного восстановления приведен в п. 4.2 настоящего Приложения.

2.2. Обычная техподдержка

Под "Обычной техподдержкой" подразумеваются действия, осуществляемые Исполнителем в неаварийных ситуациях (Запросы Второго, Третьего и Четвертого уровней согласно п.3

настоящего Приложения)

При выявлении какой-либо Проблемы, связанной с работой Оборудования, Заказчик может запросить техническую поддержку и содействие через Горячую Линию. Порядок обработки Запросов приведен в п. 4.3 настоящего Приложения.

Для скорейшего устранения Проблемы Исполнитель присваивает проблеме по соответствующей шкале определенную категорию сложности и назначает специалиста, который при необходимости связывается с Заказчиком по телефону, для уточнения характера и деталей Проблемы, дает инструкции по решению и оказывает всяческое содействие для устранения в сроки, предусмотренные в Приложении 1.1. Если техподдержка по телефону не дает результатов, или в ходе оказания поддержки по телефону возникает соответствующая необходимость, то, с согласия Заказчика, Исполнитель оказывает услугу дистанционного обслуживания посредством удаленного доступа.

В процессе оказания услуги Исполнитель удаленно подключается к Системе Заказчика, проводит её диагностику и дает вариант решения проблемы. Инженеры Исполнителя отвечают только за удаленную диагностику Системы, т.е. только проверяют данные и ищут причину проблемы. Они не изменяют данные, конкретная проблема устраняется обслуживающим персоналом Заказчика под руководством инженера Исполнителя. По просьбе Компании Заказчик должен предоставить необходимое содействие, а также подтвердить соответствующим сообщением эффективность принятых мер.

Если техническая поддержка по телефону, либо дистанционное обслуживание посредством удаленного доступа не приносит результата, Стороны обсуждают необходимость оказания технической поддержки на объекте Заказчика. Убедившись в том, что такая поддержка необходима и возможна, Исполнитель направляет своего специалиста для содействия по устранению проблемы непосредственно на объекте Заказчика.

После принятия Заказчиком варианта решения проблемы она устраняется техническим персоналом Заказчика, либо, с его разрешения – инженером Исполнителя.

“Обычная техподдержка” также включает в себя Информационную поддержку.

Информационная поддержка подразумевает предоставление Исполнителем технической документации, размещенной на веб сайте технической поддержки, а также отправке по электронной почте, на компакт-дисках, дискетах и др. съемных устройствах, и в бумажном виде. Такая техническая документация содержит информацию о поставляемом Исполнителем Оборудовании и техобслуживании Оборудования.

2.2.1. Ограничения

Ухудшение ключевых показателей работоспособности сети (KPI), не связанные со сбоем работы аппаратного или программного обеспечения не могут рассматриваться как аварийные ситуации. Работы по улучшению ключевых показателей работоспособности сети не являются предметом данного договора и могут быть рассмотрены как отдельный сервис в рамках отдельного договора на оказание услуг.

Запросы относительно монтажа, пуско-наладочных работ, проводимых силами Заказчика, для новых сетевых элементов или расширения существующих сетевых элементов, могут быть зарегистрированы только с уровнем Информационный запрос или запрос самого низкого уровня, за исключением возникновения ситуаций, которые могут характеризоваться как аварийные (Уровень 1). Предоставлением решения для таких Запросов является отправка Заказчику общих

инструкций относительно конкретного вида оборудования без детальной разработки конфигурационных файлов, скриптов, детального анализа системных параметров.

2.3. Поддержка ПО

Исполнитель предлагает Заказчику услуги по поддержке ПО.

Поддержка ПО включает в себя следующее:

- Диагностика и устранение неполадок в работе ПО
- Обновление системы (повышение качества ПО)
- Обслуживание первичного узла
- Ограничения

2.3.1. Диагностика и устранение неполадок в работе ПО

Неполадки в работе Оборудования могут быть вызваны сбоями в АО и ПО. В случае возникновения неполадок в работе ПО, Исполнитель оказывает помощь в выяснении причины сбоя и разрабатывает соответствующее решение.

2.3.2. Обновление системы (повышение качества ПО)

Поддержка ПО также предоставляется, когда Оборудование Заказчика находится в работе. Сюда относится выпуск патчей, инсталляционных пакетов обновления или обновленных программ, предназначенных для исправления обратимых неполадок в системе или повышения качества работы ПО.

Данные выпуски делаются с целью:

- Исправления неполадок
- Повышения качества

Повышение качества подразумевает текущие изменения версии, заключающиеся в (i) оптимизация работы программы без изменения базовых функций; (ii) в производстве и отсылке клиенту патчей в случае возникновения неполадок в ПО.

Выпуск обновлений, обладающих новыми функциями, считается апгрейдом. Эта услуга не включается в поддержку ПО.

- Заказчик решает самостоятельно, устанавливать или нет предоставленные Исполнителем патчи, инсталляционные пакеты обновления или обновленные программы.

- Если Заказчик решит не устанавливать патчи, пакеты обновления или обновленные программы, аварии, которые могут возникнуть в следствии этого, не будут считаться системным сбоем.

- Для каждой программы обновления Исполнитель дает рекомендацию по установке. В случае отказа Заказчика от установки патчей, пакетов обновления или обновленных программ в

течение 30 дней с момента их предоставления Исполнитель имеет право в одностороннем порядке закрыть проблему, для решения которой данная программа была выпущена.

Матрица распределения ответственности приведена в Приложении 1.2.

2.3.3. Ограничения

Поддержка ПО не включает устранение проблем, вызванных поломкой или дефектами любого ПО, произведенного сторонним производителем. Услуга распространяется только на неполадки, в известность о которых Исполнитель был поставлен в течение срока технической поддержки. Исполнитель не предоставляет поддержку в отношении дефектов, которые не могут быть выявлены после установки последней версии ПО (любая новейшая/усовершенствованная версия) или предпоследней версии. Поддержка ПО не предоставляется для Оборудования, для которого наступило время Завершения Срока Службы Оборудования.

Обозначенная в данном соглашении поддержка ПО теряет силу в случае возникновения неполадок, вызванных:

- Несогласованным с Исполнителем действиями третьей стороны (установка, починка, модификация, изменение, добавление новых функций ПО);
- Совместным использованием ПО с продукцией других производителей, вызвавшим неполадки или несоответствия;
- Несоблюдением правил и требований обслуживания;
- Несоблюдением норм ввода данных (не посредством использования ПО);
- Или нарушением правил эксплуатации, использованием не по назначению, повреждением ПО и т.д.

Матрица распределения ответственности приведена в Приложении 1.2.

2.4. Профилактические инспекционные осмотры.

Периодическое инспекционное обследование сети означает активное обследование инженерами Исполнителя действующего на сети Оборудования, своевременное обнаружение скрытых проблем, принятие всех необходимых мер с целью снижения коэффициента аварийности, обеспечение стабильной работы Оборудования.

- Исполнитель предоставляет инженеров для проведения “Дистанционного обследования” и “Обследования оборудования на месте”. “Дистанционное обследование” означает техническую проверку главной (центральной) станции, проводимую специалистами Исполнителя посредством удаленного доступа. При “Обследовании на месте” такая техническая проверка выполняется специалистами Исполнителя непосредственно на самой станции.
- Проблемы, обнаруженные в ходе обследования, согласно их категории, относят к соответствующему виду услуг раздела «Обычная техподдержка» для дальнейшего разрешения.
- Услуга включает в себя три вида услуг: обследование ПО, обследование аппаратного обеспечения и обследование параметров окружающей среды.

По итогам обследования Заказчику даются рационализаторские предложения по улучшению качества работы Оборудования.

Матрица распределения ответственности приведена в Приложении 1.2.

3. Классификация Запросов по степени критичности

Проблемы, возникающие в сети Заказчика в зависимости от влияния, которое они оказывают на работу сети и отдельных СЭ подразделяются на четыре уровня

Запросы Первого Уровня:

Запросам первого уровня соответствуют Проблемы, серьезно влияющие на предоставляемые абонентам сервисы, тарификацию и характеристики техобслуживания, и требующие исправления вне зависимости от времени суток или дня недели. Ими являются, но не ограничиваются:

1) SoftX, SOSM(IGW+XPTU)

1. Полная неработоспособность оборудования.
2. Неработоспособность одного или нескольких базовых сервисов (голосовые вызовы, передача\прием коротких сообщений).
3. Недоступность одного или нескольких главных направлений (невозможность осуществлять/принимать вызова в конкретном или нескольких направлениях).
4. Неработоспособность сервисов одной или нескольких полок в составе оборудования.
5. Возгорание платы\плат в составе оборудования.
6. Уменьшения коэффициента успешных вызовов более чем на 20% ввиду нехватки ресурсов оборудования.
7. Значительное ухудшение качества голоса, односторонняя слышимость (или отсутствие слышимости) превышает 20% от общего количества установленных соединений.
8. Невозможность установления соединения по причине отсутствия (отказа) взаимодействия между различными полками в составе оборудования.
9. Потеря файлов тарификации за срок более 2 часов

2) S3328, S2318, SE2600

1. Полная потеря работоспособности системы и/или сетевого элемента или его перезагрузка.
2. Возгорание сетевого элемента.

3. Проблемы возникшие после обновления ПО сетевого элемента или реконфигурации сети (переключение с одного сетевого элемента на другой)

3) UMG 8900

1. Выход из строя ключевого аппаратного блока (OMB\OMU\MPU\OMD, SMU, VAM, iGWB) с невозможностью переключения на резервный, повлекшее за собой значительное ограничение сервиса для абонентов.
2. Выход из строя одного и более коммутационных модулей целиком
3. Потеря 30% и более трафика СЭ
4. Значительное ухудшение качества голоса, односторонняя слышимость (или отсутствие слышимости) превышает 20% от общего количества установленных соединений
5. Невозможность осуществления процедуры регистрации в сети более 20% абонентов
6. Невозможность предоставления одного или нескольких базовых сервисов СЭ (входящая, исходящая голосовая связь, SMS, CSD)
7. Невозможность возврата на предыдущую версию ПО после обновления версии ПО
8. Потеря тарификации более 10, 000 USD
9. Необратимая потеря файлов тарификации

Запросы Второго Уровня:

Запросам второго уровня соответствуют Проблемы, вызывающие серьезное влияние на работу СЭ, техобслуживание и администрирование, и требующие непосредственного внимания. Степень экстренности ниже чем в критических ситуациях, в силу меньшей угрозы работе СЭ, абонентам и доходу Заказчика. Ими являются, но не ограничиваются:

1) SoftX, SOSM (IGW+XPTU)

1. Нестабильное взаимодействие, аварийные сообщения по межмодульным соединениям.
2. Отсутствие связи между хостом и модулем администрирования VAM\OMU.
3. Частая перегрузка одного или нескольких процессорных модулей.
4. Потеря менее 20% одного или нескольких базовых сервисов (голосовые вызовы, передача\прием коротких сообщений).
5. Ухудшение качества голоса, односторонняя слышимость или отсутствие слышимости.
6. Периодическое (повторяющееся) переключение между активной\резервной платами в составе модуля (модулей) в короткий промежуток времени.

7. Падения большого количества сигнальных линков. или значительный коэффициент битовых ошибок по ним
8. Повреждение данных ВАР\ОМУ не допускающее их восстановления.
9. Аварийные сообщения уровня Critical (в подсистеме мониторинга аварий)
10. Выход из строя ВАР\ОМУ или EWS.
11. Ошибки записей тарификации в незначительном количестве
12. Невозможность вывода результатов статистики трафика или аварийных сообщений.
13. Остановка IGWB.
14. Сбой отдельных функций IGWB.
15. Неуспешное переключение между активным\резервным серверами IGWB.
16. Наличие значительных битовых ошибок на интерфейсе H248.
17. Отказы по оптическим интерфейсам.
18. Сбой синхронизации системы.
19. Высокий коэффициент потери пакетов в IP сети.
20. Аварийные сообщения по температуре, вентиляторам в составе оборудования.

2) S3328, S2318, SE2600

1. Неисправность порта или интерфейсной платы.
2. Потеря пакетов (менее 10%) по линку или порту
3. Потеря управления сетевым элементом или отсутствие доступа к нему.
4. Исключительный режим работы элемента. Нагрузка на него превышает 70%.
5. Возникновение аварийного сообщения уровня Critical, с воздействием на сервис.
6. Невозможность ввода в эксплуатацию новых сервисов.
7. Проблемы, оставшиеся после успешного обновления ПО сетевого элемента или реконфигурации сети (переключение с одного сетевого элемента на другой).

3) UMG8900, UMG9000

1. Выход из строя СОПМ (SOSM)
2. Отсутствие связи между хостом и модулем администрирования ВАР\ОМУ
3. Частичное ограничение одного или нескольких базовых сервисов (входящая, исходящая голосовая связь, SMS, CSD), сопровождаемое потерей трафика менее 30%
4. Выход из строя ВАР\ОМУ или EWS.

5. Отсутствие возможности регистрации в VLR менее 15% абонентов
6. Повреждение данных ВАР\ОМУ не допускающее их восстановления.
7. Неудачное обновление ПО с удачным откатом на предыдущую версию
8. Потеря управления СЭ
9. Сбой синхронизации системы.

Запросы Третьего Уровня:

Запросам третьего уровня соответствуют Проблемы, незначительно ослабляющие функциональность СЭ и незначительно влияющие на услуги, предоставляемые абонентам. Ими являются, но не ограничиваются:

орудованию (optional).

1) SoftX, SOSM (IGW+XPTU)

- 1.Выход из строя платы, не влияющий на сервис.
- 2.Единичные, отдельные (редкие) переключения между активной\резервной платами в составе модуля (модулей).
- 3.Падения малого количества сигнальных линков. или значительный коэффициент битовых ошибок по ним
4. Отказ голосовых каналов.
5. Отсутствие возможности осуществлять вызов небольшим количеством абонентов.
6. Аварии ВАР\ОМУ, не влияющие на возможность эксплуатации хоста в штатном режиме.
7. Аварийные сообщения уровня Major, Minor (в подсистеме мониторинга аварий)
8. Ошибки в файлах тарификации в 1-2 записях.
9. Биллинговый центр не может забирать файлы тарификации с биллинговых серверов в течение длительного времени. Отсутствие возможности устранения данной ситуации в течение 3 дней.
10. Нарушение последовательности в нумерации файлов тарификации.
11. Низкое качество голоса при вызовах для незначительного количества абонентов.
12. Некорректное отображение статистики трафика в задачах статистики трафика.

2) S3328, S2318, SE2600

1. Выход из строя модуля охлаждения или питания, при этом не влияющий на сервис.
2. Появление аварии, не влияющей на сервис.

3. Отображаемая вспомогательная информация неверна.
4. Потеря пакетов (менее чем 2%) по линку или порту

3) UMG8900

1. Выход из строя COPM (SOSM)
2. Отсутствие связи между хостом и модулем администрирования BAM\OMU
3. Частичное ограничение одного или нескольких базовых сервисов (входящая, исходящая голосовая связь, SMS, CSD), сопровождаемое потерей трафика менее 30%
4. Выход из строя BAM\OMU или EWS.
5. Отсутствие возможности регистрации в VLR менее 15% абонентов
6. Повреждение данных BAM\OMU не допускающее их восстановления.
7. Неудачное обновление ПО с удачным откатом на предыдущую версию
8. Потеря управления СЭ
9. Сбой синхронизации системы.

Запросы четвертого уровня:

Запрос по предоставлению консультации о функциях системы, спецификациях, повседневном техобслуживании и конфигурации (за исключением оценки и анализа производительности, оптимизации сети).

4. Порядок оказания Услуг Технической поддержки

4.1. Ответственные лица

С целью организации взаимодействия между Заказчиком и Исполнителем в процессе оказания Услуг Технической поддержки, Исполнитель и Заказчик, каждый со своей стороны, в срок не позднее, чем один календарный месяц с даты начала оказания услуг, выделяют по одному Координатору, о чём в письменном виде ставят в известность другую Сторону. Координатор осуществляет общий надзор в процессе оказания Услуг Технической поддержки, принимает решения при возникновении спорных ситуаций, при необходимости задействует дополнительные ресурсы для решения возникающих проблем. Работники Заказчика и Исполнителя, при возникновении спорных ситуаций, либо при оказании Услуг Технической поддержки ненадлежащего качества, должны обращаться к Координатору со стороны Заказчика и Исполнителя соответственно. Далее, Координаторы предпринимают все необходимые меры для устранения возникших проблем, либо, при невозможности разрешения проблемы своими силами, обращаются к Руководству.

В течение одного календарного месяца с момента подписания Заказа Заказчик предоставляет Исполнителю перечень специально выделенных работников Заказчика с указанием их контактных данных, а также подсистем Оборудования, по которым они могут отправлять Запросы. На каждую подсистему или тип Оборудования может быть выделено не более двух сотрудников Заказчика. Указанный перечень может быть изменён Заказчиком в любое время. При этом Заказчик должен своевременно уведомить об этом Исполнителя. Данный перечень должен быть оформлен в

письменном виде и заверен подписью Технического директора Заказчика. Горячая линия Исполнителя будет принимать Запросы только от сотрудников Заказчика, указанных в этом перечне. Однако, при регистрации Запросов Первого уровня, работники Горячей Линии Исполнителя обязаны в любом случае принять Запрос от любого работника Технической службы Заказчика.

Координатор со стороны Заказчика имеет право зарегистрировать Запрос по любой подсистеме Оборудования, а также имеет право принять единоличное решение о закрытии Запроса, независимо от того, кем именно он был зарегистрирован.

4.2. Порядок проведения Экстренного восстановления

В случае возникновения аварийной ситуации в процессе эксплуатации Оборудования, с которой сам Заказчик справиться не может, Заказчик имеет право запросить Исполнителя по телефону Горячей Линии об оказании технической поддержки.

Горячая линия:

Телефон: 8(800)2000-388; +7(383) 328 00 63

Электронная почта: cis-support@huawei.com

Факс: +7(383) 328 00 71

В случае изменения контактов Горячей Линии которые находятся в ведении Заказчика, Исполнитель обязуется предоставлять новую контактную информацию Заказчику в сроки до трех дней в письменной форме (т.е. факсом).

Если услуга Экстренного восстановления с выездом на площадку Заказчика не включена в пакет услуг, но для решения Проблемы выезд на площадку необходим, то Проблема переводится в статус Приостановлено до согласования платного выезда специалиста Исполнителя на площадку Заказчика.

При Временном решении для Запросов первого уровня Исполнитель гарантирует снижение степени угрозы до уровня критичности, соответствующего Запросам Второго или Третьего Уровня, а также отсутствие повторного возникновения ситуации, классифицируемой как Запрос Первого Уровня, в течение периода до окончательного решения Проблемы. В противном случае Временное решение считается не предоставленным.

Матрица распределения ответственности приведена в Приложении 1.2.

4.3. Порядок обработки Запросов

Заказчик отправляет все Запросы на Горячую Линию. Запросы могут отправляться на Горячую линию по телефону, факсу или электронной почте (оформляются по согласованной Сторонами форме), либо Заказчик создаёт Запрос через личный доступ к системе регистрации запросов (для всех уровней критичности, кроме Уровня 1). При отправке Запроса Критического уровня (Уровень 1), Заказчик в любом случае обязан продублировать Запрос по телефону.

Исполнитель регистрирует каждый Запрос в системе регистрации запросов, присваивает ему уникальный номер и немедленно сообщает этот номер Заказчику.

Уровень критичности определяется Исполнителем, но может быть изменен по взаимному согласию Сторон.

Заказчик может обращаться на Горячую Линию и узнавать о статусе решения Проблемы по уникальному номеру Запроса.

Если решение по Запросу не может быть предоставлено немедленно, представитель Исполнителя связывается с Заказчиком по телефону в течение Времени Реагирования в соответствии со степенью критичности Запроса, как указано в Приложении 1.1.

В ходе оказания технической поддержки, предусмотренной настоящим Приложением, Исполнитель информирует Заказчика о предпринимаемых мерах. Действия, которые могут привести к ухудшению Технических характеристик оборудования, должны согласовываться Исполнителем с Заказчиком.

В процессе устранения Проблемы Исполнитель имеет право запросить у Заказчика диагностическую информацию, необходимую ему для решения Проблемы, как то логи, файлы конфигурации, трейсы, схемы организации связи и т.п.

На время сбора диагностической информации Запрос устанавливается в Статус Приостановлено.

Если Заказчик оповестил Исполнителя о том, что Заказчик не может предоставить запрошенную диагностическую информацию, то Исполнитель обязан, по возможности, осуществить получение такой информации при помощи удалённого соединения.

Если Заказчику требуется в ходе указанных мероприятий поменять запчасти, данная услуга выполняется согласно соответствующим статьям, регламентирующим ремонт и замену аппаратного обеспечения.

По завершению работ по устранению Проблемы Исполнитель обязан проинформировать Заказчика о причинах возникновения Проблемы и ходе ее устранения.

Запрос может быть закрыт только после того, как Заказчик убедится в устранении Проблемы и даст согласие на закрытие Запроса.

В случае если Заказчик не предоставляет запрашиваемую Исполнителем информацию в течении 60 дней и не сообщает о причинах задержки, Запрос может быть закрыт Исполнителем автоматически в одностороннем порядке.

Фактическое Время восстановления (Время промежуточного решения) Запроса определяется как промежуток времени между отправкой Запроса на Горячую Линию и отправкой подтверждения предоставления Исполнителем предварительного решения Запроса со стороны Заказчика за вычетом времени нахождения Запроса в статусе Приостановлено.

Фактическое Время окончательного решения Запроса определяется как промежуток времени между отправкой Запроса на Горячую Линию и отправкой подтверждения закрытия Запроса со стороны Заказчика за вычетом времени нахождения Запроса в статусе Приостановлено.

Матрица распределения ответственности приведена в Приложении 1.2.

4.4. Организация работ на площадке Заказчика

При направлении специалистов Исполнителя на площадку Заказчика, Исполнитель должен, в срок не менее чем за сутки, предоставить Заказчику паспортные данные специалистов для организации их допуска на площадку Заказчика. В случае решения Запросов Первого и Второго уровня, допуск специалистов Исполнителя на площадку производится в экстренном порядке, Исполнитель в этом случае обязан предоставить Заказчику паспортные данные специалистов не менее, чем за один час до их планируемого появления на площадке.

По взаимному согласованию Сторон, в отдельных случаях техническому персоналу Исполнителя может быть организован допуск на площадки на более длительный срок, от одного месяца до полугода.

При проведении любых работ на площадках Заказчика, специалисты Исполнителя должны работать только в сопровождении работников Заказчика. Самостоятельная работа специалистов Исполнителя не допускается.

Перед проведением работ по изменению конфигурации Оборудования, специалисты Исполнителя обязаны предоставить Заказчику подробный план работ. Работы допускается начинать только после согласования такого плана Заказчиком.

Заказчик имеет право запросить у Исполнителя документы, подтверждающие квалификацию специалистов Исполнителя, направляемых на площадку Заказчика.

4.5. Предоставление диагностической информации

В процессе работ по решению Запроса, Исполнитель может запросить у Заказчика диагностическую информацию, такую как логи, файлы конфигурации, трейсы, схемы организации связи и так далее. Заказчик обязан предоставить квалифицированного инженера (специалиста) на время решения проблемы для выполнения изменений конфигурации, сбора диагностической информации, выполнения тестовых звонков и прочих операций, без которых восстановление функционирования Оборудования невозможно.

Заказчик, по мере своих возможностей, обязан предоставить всю запрошенную информацию. Однако при этом должен соблюдаться ряд условий:

- каждый запрос диагностической информации со стороны Исполнителя сопровождается подробными инструкциями по получению такой информации на Оборудовании;
- выполнение процедуры получения такой информации не приводит к возникновению новых Проблем на Оборудовании;
- предоставление такой информации не противоречит законодательству Российской Федерации, договорным обязательствам Заказчика, утверждённым внутренним документам и регламентам Заказчика.

Если хотя бы одно из вышеприведённых условий не выполняется, то Заказчик ставит в известность Исполнителя об отказе в предоставлении диагностической информации, а также о причинах такого отказа.

После получения запроса на предоставление диагностической информации, и при условии соблюдения приведённых выше условий, Заказчик предпринимает все необходимые действия для сбора информации. При этом Исполнитель ставится в известность о том, что Заказчик производит попытки сбора информации. Если за время, равное 10% от Времени предоставления Временного решения для соответствующей категории Запроса, попытки Заказчика собрать необходимую диагностическую информацию оказываются безуспешными по независящим от Заказчика причинам, то Заказчик ставит в известность Исполнителя о невозможности сбора запрошенной информации.

Отправка собранной информации Исполнителю осуществляется либо по электронной почте (если объём информации не превышает 10 Мбайт), либо с помощью ftp-сервера, доступ к которому предоставляет Исполнитель. Если объём собранной информации превышает 10 Мбайт, а Исполнитель не предоставил для передачи информации доступ к ftp-серверу, либо передача информации на данный сервер невозможна по иным причинам, вменяемым Исполнителю, то Заказчик оповещает Исполнителя о невозможности передачи запрошенной информации.

Временем сбора диагностической информации считается суммарное, в рамках решения одного Запроса, время от момента отправки Исполнителем каждого из запросов на сбор информации до момента предоставления информации Исполнителю, либо до момента оповещения Исполнителя о невозможности передачи такой информации.

4.6. Отчёты

Исполнитель ежемесячно предоставляет Заказчику сводный отчет о статусе всех незакрытых Запросов, а также Запросов, закрытых за последние 3 (три) календарных месяца. В данном отчете указываются наименования Запросов, дата и время их открытия и закрытия, их номера в системе регистрации запросов, описание Проблем, перечень предпринятых Исполнителем действий, текущий статус каждого Запроса, а также планируемое время предоставления Временного и Постоянного решений всех активных Запросов, фактическое время предоставления Временного и Постоянного решений для закрытых Запросов и другую необходимую информацию по своему усмотрению.

Также ежемесячно Исполнитель предоставляет статистический отчет по Запросам сделанным Заказчиком за предыдущий месяц, с указанием общего числа Запросов и процента решения Запросов в срок.

ИСПОЛНИТЕЛЬ

ЗАКАЗЧИК

Ф.И.О.: _____

Ф.И.О.

Подпись:

Подпись: _____

М.П

М.П.

Должность: _____

Должность:

Приложение № 1.1
к Договору № _____ на оказание услуг

технической поддержки оборудования HUAWEI
от «__» _____ 2017 г.

Сроки предоставления Услуг

Вид услуг	Соглашение об уровне услуг					
	Режим работы	Время реакции	Время восстановления/ Время промежуточного решения	Время окончательно го решения (без коррекции ПО)	Время окончательно решения (с коррекцией ПО)	
Горячая линия	5*8					
Экстренное восстановление (Уровень 1, Критический)*	7*24	15 мин	10 часов	В случае сохранения работоспособности Системы на доаварийном уровне в течение 72 часов (период стабильности) после предоставления Временного решения данная Проблема с этого момента рассматривается как Запрос 2 или 3 уровня, в зависимости от ситуации, которая будет иметь место		
Решение неаварийных запросов	Срочный (Уровень 2)*	5*8	1 РД	8 РД	16 РД	84 РД
	Несрочный (Уровень 3)*	5*8	1 РД	15 РД	42 РД	128 РД
	Информационный запрос (Уровень 4)*	5*8	1 РД	Предоставление ответа в течение 20 рабочих дней		
Профилактические инспекционные осмотры сети	1 раз в год (дистанционно)					
Поддержка ПО (кроме UMG8900)	Диагностика и устранение неполадок в работе ПО; Обновление системы (повышение качества ПО)					

*В отношении оборудования UMG8900 в связи с завершением срока службы оборудования в части программного обеспечения для услуг действуют следующие ограничения:

- поддержка ПО не предоставляется;

- экстренное восстановление и решение неаварийных запросов – в случае, если решением запроса будет являться исправление (корректировка, доработка, обновление) ПО, обработка запроса останавливается, запрос закрывается с формулировкой «Решение проблемы в рамках текущей версии ПО невозможно. Для дальнейшего решения необходим переход к более высокой версии ПО».

ИСПОЛНИТЕЛЬ**ЗАКАЗЧИК**

Ф.И.О.:

Ф.И.О.

Подпись:

М.П

Подпись: _____

М.П.

Должность:

Должность:

Матрица распределения ответственности

Примечание:

R - ответственность за выполнение операций и результат.

S- предоставляемая поддержка.

Экстренное восстановление

No	Действие	Исполнитель	Заказчик	Замечания
1	Предоставление услуг экстренного восстановления круглосуточно	R		
2	Своевременное уведомление Исполнителя о возникновении аварийной ситуации		R	
3	Предоставление необходимой информации для работы по аварийному Запросу	S	R	
4	Подключение к работе по Запросу группы экспертов	R		
5	Организация удаленного доступа		R	
6	Решение проблемы с помощью удаленного доступа, если это необходимо	R		
7	Выезд инженера на место для анализа и решения проблемы	R		
8	Назначение ответственного лица для работы с на месте с инженером Исполнителя, организация доступа на место аварии, разрешение на использование оборудования или средств связи Заказчика		R	

9	Предоставление запасных частей для экстренной замены		R	
10	Восстановление системы в нормальное рабочее состояние	R		
11	Предоставление отчета с описанием причин возникновения аварийной ситуации, и инструкций по предотвращению её повторного возникновения	R		

Обычная техническая поддержка

No.	Действие	Исполнитель	Заказчик	Замечания
1	Предоставление услуг технической поддержки	R		
2	Ответ Заказчику в соответствии с установленными сроками	R		
3	Подключение к работе по Запросу группы экспертов	R		
4	Предоставление необходимой информации для работы по Запросу	S	R	
5	Организация удаленного доступа		R	
6	Решение проблемы с помощью удаленного доступа, если это возможно	R		
7	Выезд инженера на место для анализа и решения проблемы	R		
8	Назначение ответственного лица для работы с на месте с инженером Исполнителя, организация доступа на место, разрешение на использование оборудования или средств связи Заказчика		R	
9	Предоставление достаточного для устранения проблемы количества запасных частей		R	
10	Анализ проблемы и предоставление временного решения для восстановления	R		

	нормального рабочего состояния системы			
11	Анализ причин возникновения и выработка окончательного решения	R		
12	Реализация решения проблемы и проверка результатов	S	R	
13	Подтверждение решения проблемы		R	

Диагностика и устранение неполадок в работе ПО

Обновление системы (повышение качества ПО)

No.	Действие	Исполнитель	Заказчик	Замечания
1	Предоставление коррекций ПО, инструкций и документации	R		
2	Предоставление обновления ПО без изменения базовых функций	R		
3	Установка ПО на всех важных элементах в течении одного месяца после уведомления от Исполнителя		R	

Обслуживание первичного узла

No	Действие	Исполнитель	Заказчик	Замечания
1	Отправка пакета(ов) обновления программного обеспечения со всей необходимой документацией	R		
2	Совместный выбор первого узла, на котором будет произведена установка Обновленного программного обеспечения	S	R	
3	Подготовка плана выполнения и плана возвращения на предыдущую версию ПО	R		
4	Проверка и подтверждение плана выполнения и плана возвращения на		R	

	предыдущую версию ПО			
5	Настройка удалённого соединения	R		
6	Установка Обновлений ПО на первый Сетевой Элемент удалённо	R		
7	Установка Обновлений ПО на первый Сетевой Элемент на Площадке заказчика, если это необходимо	R		
8	Подготовка отчета по проведенному Обновлению ПО	R		
9	Наблюдение за работой системы после Обновления ПО	R		
10	Подготовка письменного отчета о проведенном Обновлении	R		
11	Проверка результатов		R	

Профилактические инспекционные осмотры сети

No	Действие	Исполнитель	Заказчик	Замечания
1	Проведение стартового совещания	R	S	
2	Учреждение проектной группы	R	S	
3	Составление плана проверки в соответствии с информацией с Площадок заказчика, предоставленной Заказчиком.	R	S	
4	Организация удаленного доступа		R	
5	Назначение ответственного лица для работы с на месте с инженером Исполнителя, организация доступа на место, разрешение на использование оборудования или средств связи Заказчика		R	
6	Проверка конфигурации и параметров сети Заказчика	R	S	
7	Решение найденных аварийных проблем	R	S	

	в течении проведения осмотра			
8	Сбор данных о симптомах или информации о потенциальных проблемах и рисках для последующего анализа.	R	S	
9	Углубленный анализ собранной информации.	R		
10	Обсуждение мер по улучшению работы сети, профилактических мер для избежание потенциальных рисков, найденных в процессе проверки	R		
11	Реализация профилактических мер, решение найденных проблем	R		

ИСПОЛНИТЕЛЬ**ЗАКАЗЧИК**

Ф.И.О.: _____

Ф.И.О.

Подпись:

Подпись: _____

М.П.

М.П.

Должность: _____

Должность:

Приложение № 2
к Договору № _____ на оказание услуг
технической поддержки оборудования HUAWEI
от «__» _____ 2017 г.

Перечень оборудования, передаваемого на поддержку

Тип оборудования	Период поддержки	Кол-во	Стоимость обслуживания, руб.
SOFTX3000(NGN)	с 01.10.2017 по 30.09.2018 (включительно)	1	1 600 000,00
UMG9000		1	
S3328		4	
XPTU (including IGW)		1	
S2318		1	
SBC SE2600		1	
Всего			1 600 000,00
НДС			288 000,00
Всего с НДС			1 888 000,00

ИСПОЛНИТЕЛЬ

ЗАКАЗЧИК

Ф.И.О.: _____

Ф.И.О.

Подпись:

Подпись: _____

М.П.

М.П.

Должность: _____

Должность: