

Приложение № 1  
к Документации

**ОТКРЫТОГО ЗАПРОСА ПРЕДЛОЖЕНИЙ  
В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ НА ПРАВО  
ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА**  
на оказание услуг по технической поддержке  
Информационно-справочной системы  
Централизованная база данных служб оперативного управления  
ОАО «Ростелеком»

**ПРОЕКТ ДОГОВОРА**

Договор № \_\_\_\_

г. Москва

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_\_ года

\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «**Исполнитель**», в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, с одной стороны, и ОАО «Ростелеком», именуемое в дальнейшем «**Заказчик**», в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, с другой стороны, далее в тексте вместе именуемые «Стороны» и как «Сторона» каждый в отдельности, заключили настоящий Договор об оказании услуг по технической поддержке (далее – «Договор») о нижеследующем:

**1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

- 1.1. **Система** – Информационно-справочная система Централизованная база данных служб оперативного управления ОАО «Ростелеком» в части программного обеспечения и (или) оборудования, в том числе оборудования с установленным программным обеспечением, принадлежащее Заказчику и используемая им в своей коммерческой деятельности, в отношении которой оказываются услуги по технической поддержке.
- 1.2. **Условия оказания услуг по технической поддержке (Условия)** – неотъемлемая часть настоящего Договора, определяющая порядок оказания услуг по технической поддержке Системы. Условия приведены в Приложении № 1 к Договору.
- 1.3. **Удаленный режим** – режим оказания услуг по технической поддержке Исполнителем без выезда на территорию Заказчика, например, путем организации удаленного доступа к Системе, предоставления консультаций по телефону, электронной почте или по иным каналам связи. Дополнительные требования к оказанию услуг по технической поддержке устанавливаются в Условиях.

**2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

- 2.1. Исполнитель обязуется оказать Заказчику услуги по технической поддержке Системы (далее – «Услуги») на условиях, предусмотренных Договором, а Заказчик обязуется принять и оплатить оказанные Услуги.
- 2.2. Состав, стоимость и описание Услуг определены в Приложении № 1 и 2 к Договору.
- 2.3. Услуги оказываются Исполнителем в соответствии с Условиями, изложенными в Приложении № 1 к Договору.

### **3. ПОРЯДОК И СРОКИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

- 3.1. Услуги оказываются в соответствии с регламентом определенным в Приложении № 1 к Договору.
- 3.2. Срок оказания Услуг по Договору: с даты подписания Сторонами настоящего Договора по «\_\_» \_\_\_\_\_ 2014 г.
- 3.3. Сроки исполнения отдельных обязательств в рамках оказания Услуг (например, сроки устранения ошибок, сроки полного восстановления работоспособности Системы и т.п.) определяются в соответствии с Условиями.

### **4. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ**

- 4.1. Стоимость оказания Услуг по настоящему Договору определяется в соответствии с Приложением №2 и составляет \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) рублей, в том числе НДС 18% в размере \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) рублей.
- 4.2. Оплата по Договору производится в следующем порядке:
- 4.2.1. Расчеты между Сторонами производятся по мере фактического выполнения Этапов оказания Услуг, предусмотренных План-графиком оказания Услуг (Приложение №2 к Договору), и производятся Заказчиком на основании подписанного обеими сторонами Акта об оказанных Услугах по Этапу (форма Акта содержится в Приложении №3 к Договору). Платежи в размерах, указанных в пунктах 4.2.1.1-4.2.1.4, производятся в соответствии с Приложением №2 к Договору по каждому Этапу оказания Услуг в течение 60 (шестидесяти) календарных дней с момента получения оригинала счета, выставленного Исполнителем не позднее 5 (рабочих) дней после подписания Актов об оказанных Услугах по Этапу за соответствующие Этапы:
- 4.2.1.1. За Этап 1 оказанных Услуг – \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) рублей, в том числе НДС 18% в размере \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) рублей.
- 4.2.1.2. За Этап 2 оказанных Услуг – \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_), в том числе НДС 18% в размере \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) рублей.
- 4.2.1.3. За Этап 3 оказанных Услуг – \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_), в том числе НДС 18% в размере \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) рублей.
- 4.2.1.4. За Этап 4 оказанных Услуг – \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_), в том числе НДС 18% в размере \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) рублей.
- 4.2.1.5. За Этап 5 оказанных Услуг – \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_), в том числе НДС 18% в размере \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) рублей.
- 4.3. Обязательство Заказчика по оплате оказанных Услуг Исполнителя считается выполненным от даты списания денежных средств соответствующего платежа, указанных в п. 4.2.1.1 – 4.2.1.4 настоящего Договора с расчетного счета Заказчика.
- 4.4. Обязательство Заказчика по оплате Услуг по настоящему Договору, считается исполненным с даты списания денежных средств соответствующего платежа, указанных в п. 4.2.1.1 – 4.2.1.4 настоящего Договора с расчетного счета Заказчика.

### **5. ПОРЯДОК СДАЧИ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ**

- 5.1. Приемка Заказчиком оказанных Исполнителем Услуг по настоящему Договору, осуществляется поэтапно на основании подписания Сторонами Акта об оказанных Услугах по каждому Этапу в соответствии с Приложением №2 к настоящему Договору.
- 5.2. Не позднее 2 (двух) рабочих дней после завершения оказания Услуг по Договору, Исполнитель направляет Заказчику Отчет об оказанных Услугах (далее - Отчет). Форма Отчета приведена в Приложении № 3.1 к настоящему Договору. Отчет предоставляется по электронной почте на адрес Заказчика, указанный в п. 14.6 Договора (сканированная копия, подписанная Исполнителем, и документ в формате «Word»). Заказчик в течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения Отчета по электронной почте направляет Исполнителю

по электронной почте на адрес Исполнителя, указанный в п. 14.6 Договора, сканированную копию подписанного Отчета либо сканированную копию мотивированного отказа от его подписания. В случае предоставления Заказчиком мотивированного отказа от подписания Отчета Исполнитель в течение 1 (одного) рабочего дня после предоставления Заказчиком мотивированного отказа обязан доработать Отчет и представить его на повторное утверждение Заказчику. В случае непредставления Отчета Исполнителем или несогласия Заказчика с Отчетом, Заказчик вправе не подписывать Акт.

- 5.3. В срок, не превышающий 5 (пяти) рабочих дней по окончании оказания Услуг по Договору, Исполнитель направляет Заказчику следующий комплект документов, подтверждающих факт оказания Услуг по Договору:
- Счёт - 1 (Один) экземпляр (оригинал);
  - Счет-фактура – 1 (Один) экземпляр (оригинал);
  - Акт об оказанных Услугах (далее - Акт) - 2 (два) экземпляра (оригиналы), подписанные со стороны Исполнителя,
- 5.4. Заказчик обязан принять оказанные Услуги и подписать соответствующий Акт в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения оригиналов Акта, либо в тот же срок предоставить Исполнителю список мотивированных замечаний.
- 5.5. При наличии у Заказчика мотивированных замечаний и претензий к оказанным Услугам, Стороны в течение 3 (трех) рабочих дней с даты предоставления Заказчиком списка мотивированных замечаний оформляют акт с указанием перечня недостатков в оказанных Услугах, сроков и порядка их устранения.
- 5.6. Подписание Заказчиком Акта означает, что Услуги были оказаны Исполнителем надлежащим образом и в полном объеме, результаты оказанных Услуг переданы Заказчику.

## **6. РЕЗУЛЬТАТЫ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

- 6.1. Сведения обо всех результатах интеллектуальной деятельности, использованных Исполнителем при оказании Услуг по Договору, подлежат отражению в Акте.
- 6.2. Исполнитель гарантирует, что им получено согласие от производителя (правообладателя) программного обеспечения на установку обновлений программного обеспечения и передачу Заказчику прав на использование обновлений программного обеспечения на условиях простой (неисключительной) лицензии способами, указанными в ст. 1280 Гражданского кодекса Российской Федерации, если в ходе оказания Услуг такая установка производилась Исполнителем. Также Исполнитель подтверждает соблюдение законодательства, регулирующего права на результаты интеллектуальной деятельности и средства индивидуализации об охране авторских и иных прав на объекты интеллектуальной собственности, действующих на территории Российской Федерации, при исполнении обязательств по настоящему Договору.

## **7. УСЛОВИЯ НАХОЖДЕНИЯ ИСПОЛНИТЕЛЯ НА ОБЪЕКТАХ ЗАКАЗЧИКА**

- 7.1. В случае если для оказания Услуг Исполнитель направляет свой персонал в местонахождение Заказчика (далее – «Объект»), Исполнитель обязан соблюдать следующее:
- 7.1.1. Исполнитель должен обеспечить соблюдение своими представителями всех административных требований и получение всех необходимых документов, которые могут потребоваться в соответствии с действующим законодательством, и должен оплачивать все связанные с этим расходы и издержки.
- 7.1.2. Представители Исполнителя должны соблюдать внутренние правила и все соответствующие инструкции, а также правила техники безопасности, действующие на Объекте Заказчика, при условии предварительного ознакомления с такими правилами под подпись.

- 7.2. Заказчик должен обеспечить представителям Исполнителя условия нахождения на Объекте Заказчика, достаточные для исполнения Исполнителем обязательств в соответствии с условиями Договора.

## **8. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

### **8.1. Исполнитель имеет право:**

- 8.1.1. Направить Заказчику письменный запрос о предоставлении материалов и/или информации, необходимой для оказания Услуг по настоящему Договору. К письменному запросу приравнивается запрос, направленный с использованием электронной почты, по факсу.

### **8.2. Исполнитель обязан:**

- 8.2.1. Оказать Услуги в полном объеме и надлежащим образом в соответствии с Условиями (Приложение № 1 к Договору).

- 8.2.2. Уведомлять Заказчика о возникновении обстоятельств в ходе оказания Услуг по настоящему Договору, которые препятствуют и/или могут повлечь препятствия в оказании Услуг в соответствии с условиями настоящего Договора, не позднее чем через 1 (один) рабочий день после возникновения обстоятельств.

- 8.2.3. В течение 5 (пяти) рабочих дней с даты подписания настоящего Договора Исполнитель обязан направить Заказчику:

- образцы подписей лиц, которые будут подписывать выставляемые в адрес Заказчика счета-фактуры;
- документы, подтверждающие полномочия лиц, которые будут подписывать счета-фактуры (заверенные надлежащим образом приказы, распоряжения, доверенности, копии банковских карточек или иные аналогичные документы) в случае, если право их подписи предоставлено иным лицам, кроме руководителя организации и главного бухгалтера.

- 8.2.4. Направлять Заказчику письменную информацию (с приложением подтверждающих документов) обо всех изменениях в перечне лиц, имеющих право подписи счетов-фактур, в течение 10 (десяти) рабочих дней.

- 8.2.5. При оказании Услуг не использовать охраняемые результаты интеллектуальной деятельности, исключительные права на которые принадлежат третьим лицам и отсутствуют права на использование таких результатов.

- 8.2.6. Исполнитель гарантирует Заказчику, что оказание им Услуг по настоящему Договору не будет нарушать прав третьих лиц.

- 8.2.7. По требованию Заказчика своими силами и за свой счет в срок, установленный Заказчиком, устранять недостатки в оказанных Услугах, допущенные по его вине.

### **8.3. Исполнитель несет ответственность за полное или частичное неисполнение предусмотренных настоящим Договором обязательств по вине Исполнителя, в том числе за нарушение сроков оказания Услуг, за отказ от исполнения обязательств, предусмотренных настоящим Договором.**

### **8.4. Заказчик имеет право:**

- 8.4.1. Получать информацию о ходе оказания Услуг Исполнителем и третьими лицами, привлекаемыми Исполнителем, в процессе оказания Услуг по Договору.

### **8.5. Заказчик обязан:**

- 8.5.1. Оплачивать Услуги Исполнителя в соответствии с Разделом 4 настоящего Договора.

- 8.5.2. Оказывать Исполнителю необходимое содействие в процессе оказания Услуг.

## **9. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**

- 9.1. Раскрывающая Сторона – Сторона, которая раскрывает конфиденциальную информацию другой Стороне.

- 9.2. Получающая Сторона – Сторона, которая получает конфиденциальную информацию от другой Стороны
- 9.3. Настоящим Стороны договорились, что конфиденциальной информацией являются условия настоящего Договора и любая информация, которой Стороны обменивались в процессе заключения, исполнения и прекращения Договора. В течение срока действия настоящего Договора и в течение 3 (трех) лет после его прекращения (если больший срок не предусмотрен законодательством Российской Федерации) Получающая Сторона обязуется не раскрывать без предварительного обязательно письменного согласия Раскрывающей Стороны любую конфиденциальную информацию, полученную от Раскрывающей Стороны. Когда любая конфиденциальная информация раскрывается третьему лицу с таким согласием, Получающая Сторона, раскрывающая такую конфиденциальную информацию третьему лицу, должна гарантировать, что третье лицо взяло на себя обязательства по сохранению конфиденциальности такой информации на условиях, аналогичных изложенным в настоящем разделе Договора.
- 9.4. Получающая Сторона, которая получила любую конфиденциальную информацию, в том числе в устной форме при условии, что письменное сообщение относительно конфиденциальности такой информации было получено от Раскрывающей Стороны, не должна раскрывать ее, и обязуется обрабатывать такую информацию с той степенью заботливости и осмотрительности, которая применяется относительно ее информации того же уровня важности.
- 9.5. Информация, полученная Получающей Стороной, не рассматривается как конфиденциальная и, соответственно, у Получающей Стороны не возникает обязательств по сохранению конфиденциальности в отношении такой информации, если она удовлетворяет одной из следующих характеристик:
- 9.5.1. информация во время ее раскрытия является публично известной;
- 9.5.2. информация представлена Получающей Стороне с письменным указанием на то, что она не является конфиденциальной;
- 9.5.3. информация получена от любого третьего лица на законных основаниях;
- 9.5.4. информация не может являться конфиденциальной в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 9.6. Получающая Сторона имеет право раскрывать конфиденциальную информацию без согласия Раскрывающей Стороны:
- 9.7. Профессиональным советникам (юристам, аудиторам) при условии, что такие лица взяли на себя обязательства по сохранению конфиденциальности указанной информации на условиях, аналогичных изложенным в настоящем разделе Договора, либо обязаны сохранять такую информацию в тайне в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- 9.8. Информация должна быть раскрыта в соответствии с законом, иным нормативно – правовым актом, судебным актом при условии, что Сторона, которая получила информацию от другой Стороны, предварительно письменно и с подтверждением необходимости в таком раскрытии уведомит об этом другую Сторону.
- 9.9. В случае нарушения условий конфиденциальности одной из Сторон такая Сторона должна возместить второй Стороне реальный ущерб на основании вступившего в силу решения арбитражного суда.

## **10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

- 10.1. За нарушения условий настоящего Договора Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ и положениями настоящего Договора.
- 10.2. В случае ненадлежащего исполнения принятых по Договору обязательств, нарушившая Сторона обязана возместить другой Стороне понесенные ей убытки. Возмещение убытков

не освобождает нарушившую Сторону от надлежащего исполнения обязательств по Договору.

- 10.3. За несвоевременную оплату Заказчиком Услуг в соответствии с Разделом 4 настоящего Договора, Заказчик уплачивает Исполнителю пени в размере 1/365 ставки рефинансирования Центрального банка Российской Федерации, определённой на дату составления соответствующего письменного требования от суммы просроченного платежа за каждый рабочий день просрочки.
- 10.4. Исполнитель несет ответственность за несоблюдение сроков оказания Услуг, в том числе сроков исполнения отдельных обязательств в рамках оказания Услуг (например, сроков устранения ошибок, сроков полного восстановления работоспособности Системы и т.п.) в соответствии с условиями Приложения № 5 к Договору.
- 10.5. Нарушение Исполнителем гарантий, указанных в п. 6.2. Договора, является существенным нарушением Договора. В случае нарушения Исполнителем гарантий, указанных в п. 6.2. Договора, Исполнитель возместит Заказчику убытки.
- 10.6. Если претензии/иски третьих лиц, основанные на нарушении Исполнителем своих обязательств по настоящему Договору, будут предъявлены Заказчику, Исполнитель своими силами и за свой счет будет разрешать (рассматривать) такие претензии/иски, оградив Заказчика от возможных убытков и участия в рассмотрении претензий/возможном судебном разбирательстве.
- 10.7. Заказчик вправе также по согласованию с Исполнителем самостоятельно осуществить судебную защиту в случае предъявления третьими лицами иска в связи с нарушением прав на результаты интеллектуальной деятельности, полученные по настоящему Договору. В этом случае, при вступлении в законную силу судебного решения против Заказчика о взыскании средств с последнего, Исполнитель обязан возместить Заказчику убытки в полном объеме и все документально подтвержденные судебные издержки не позднее 10 (десяти) рабочих дней с даты получения от Заказчика соответствующего письменного требования.
- 10.8. В случаях, предусмотренных в п.п. 10.6. и 10.7. Договора, Заказчик вправе привлекать к участию в рассмотрении претензий и (или) судебном процессе Исполнителя, а последний не вправе отказываться от такого участия.
- 10.9. Начисление и выплата неустойки по настоящему Договору производится исключительно на основании письменного требования заинтересованной Стороны.
- 10.11. Уплата неустойки не освобождает Стороны от исполнения обязательств по настоящему Договору. Неустойка, предусмотренная Договором, уплачивается только по письменному требованию одной из Сторон.

## **11. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА**

- 11.1. Договор вступает в силу с момента его подписания обеими Сторонами, распространяет свое действия на отношения Сторон возникшие с «\_\_» \_\_\_\_\_ 2014г. и действует до момента завершения исполнения Сторонами своих обязательств по настоящему Договору надлежащим образом и в полном объеме.

## **12. ОСВОБОЖДЕНИЕ ОТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ (ФОРС-МАЖОР)**

- 12.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных обстоятельств, возникших после заключения настоящего Договора, которые Сторона не могла ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами. К обстоятельствам непреодолимой силы, например, относятся: пожар, наводнения, землетрясения, иные стихийные бедствия. Наличие обстоятельств непреодолимой силы подтверждается соответствующим документом. Акты органов исполнительной власти и местного самоуправления, равно как и изменения в

законодательстве, не должны рассматриваться как обстоятельства непреодолимой силы для целей исполнения обязательств, предусмотренных Договором.

- 12.2. При наступлении обстоятельств непреодолимой силы подвергшаяся их воздействию Сторона должна при первой возможности незамедлительно в письменной форме известить о данных обстоятельствах другую Сторону. Извещение должно содержать сведения о характере обстоятельств непреодолимой силы, а также оценку их влияния на возможность исполнения Стороной своих обязательств по настоящему Договору и предполагаемый срок исполнения таких обязательств. Срок исполнения Сторонами своих обязательств по настоящему Договору продлевается соразмерно времени, в течение которого действуют обстоятельства непреодолимой силы и их последствия, препятствующие исполнению настоящего Договора.
- 12.3. По окончании действия обстоятельств непреодолимой силы соответствующая Сторона должна без промедления, но не позднее 3 (трёх) рабочих дней со дня прекращения обстоятельств непреодолимой силы и их последствий, препятствующих исполнению настоящего Договора, известить об этом другую Сторону в письменной форме. В извещении должен быть указан срок, в который предполагается исполнить обязательства по настоящему Договору.
- 12.4. В случаях, когда обстоятельства непреодолимой силы и (или) их последствия продолжают действовать более 3 (трёх) месяцев подряд, любая из Сторон вправе в одностороннем внесудебном порядке расторгнуть настоящий Договор, предупредив об этом в письменной форме другую Сторону за 10 (десять) рабочих дней до планируемой даты расторжения Договора. Стороны предпримут все разумные усилия по снижению любых убытков, которые они могут понести в результате расторжения Договора в связи с действием обстоятельств непреодолимой силы.

### **13. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**

- 13.1. Настоящий Договор регулируется нормами права Российской Федерации.
- 13.2. Все споры и разногласия по настоящему Договору Стороны разрешают путём переговоров.
- 13.3. Если по итогам переговоров Стороны не достигнут согласия, споры передаются на рассмотрение в Арбитражный суд г. Москвы.

### **14. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 14.1. Любые изменения и дополнения к настоящему Договору могут производиться только путем подписания Дополнительного соглашения к настоящему Договору уполномоченными на это представителями обеих Сторон.
- 14.2. Данный Договор составлен в 2-х (двух) идентичных экземплярах, имеющих равную юридическую силу. Каждая Сторона получает один экземпляр Договора.
- 14.3. В иных правоотношениях, которые не нашли непосредственного отражения в Договоре, Стороны будут руководствоваться нормами действующего законодательства Российской Федерации.
- 14.4. Обо всех изменениях в своих реквизитах, приведённых в Разделе 14 и п.14.6. настоящего Договора, Стороны обязаны не позднее одного рабочего дня известить друг друга. Действия, совершённые по указанным в Разделе 14 настоящего Договора адресам и счетам до получения уведомления об их изменении, считаются исполненными надлежащим образом.
- 14.5. Не реже одного раза в год, а также по мере необходимости, Стороны осуществляют сверку расчетов за оказанные Исполнителем Услуги с оформлением двустороннего Акта сверки расчетов. Акт сверки расчетов составляется заинтересованной Стороной в двух экземплярах и подписывается уполномоченными представителями Сторон. Заказчик направляет в адрес Исполнителя оригиналы Акта сверки расчетов почтовой связью с уведомлением или посредством непосредственной доставки под регистрацию ответственным лицом. В течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения Акта сверки

расчетов сторона должна подписать, заверить печатью, направить один экземпляр Акта сверки расчетов в адрес другой Стороны или предоставить письменные мотивированные возражения по поводу достоверности содержащейся в нем информации. В случае если в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения Акта сверки Сторона не направляет в адрес другой Стороны подписанный Акт сверки расчетов или письменные мотивированные возражения по поводу достоверности содержащейся в нем информации, Акт сверки расчетов считается признанным без расхождений в редакции Заказчика.

14.6. Контактные данные Исполнителя:

организация: \_\_\_\_\_  
ФИО: \_\_\_\_\_  
Адрес почтовый: \_\_\_\_\_  
e-mail: \_\_\_\_\_  
Контактные данные Заказчика:  
организация: ОАО «Ростелеком»  
ФИО: \_\_\_\_\_  
адрес: \_\_\_\_\_  
факс: \_\_\_\_\_  
e-mail: \_\_\_\_\_

14.7. Во всем ином, что не предусмотрено настоящим Договором, Стороны руководствуются Условиями (Приложение № 1).

14.8. К настоящему Договору прилагаются и являются его неотъемлемой частью:

Приложение № 1 – «Состав и описание оказываемых Услуг»  
Приложение № 2 – «Графику платежей»  
Приложение № 3 – «Форма Акта об оказанных Услугах»  
Приложение № 3.1 – «Форма Отчета об оказанных Услугах»  
Приложение № 4 - «Функциональные роли и обязанности»  
Приложение № 5 - «Финансовая ответственность Исполнителя»

## 15. РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

**Исполнитель:**

**Заказчик:**

ОАО «Ростелеком»  
Место нахождения:  
191002, г. Санкт-Петербург,  
ул. Достоевского, д. 15  
Почтовый адрес: 125047, Москва,  
ул. 1-я Тверская-Ямская, д.14  
Тел. (499) 999-80-22, (499) 999-82-83  
Факс (499) 999-82-22  
Расчётный счёт в рублях РФ  
40702810300000000610  
в ОАО АКБ «Связь-Банк»  
К/с 30101810900000000848  
БИК 044525848  
ИНН 7707049388 / КПП 771032001

От Исполнителя:

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
М.П.

От Заказчика:

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
М.П.

## Состав и описание оказываемых Услуг

### Перечень оказываемых Услуг

1. Оказание Исполнителем консультационных услуг по использованию функционала Информационно-справочной системы Централизованная база данных служб оперативного управления ОАО «Ростелеком» (далее Система) пользователям Системы удаленно, посредством телефонных переговоров, электронной почты, форума на корпоративном портале Заказчика:
  - теоретические и практические рекомендации по эффективному и корректному использованию возможностей Системы;
  - рекомендации по вопросам ввода данных в Систему;
  - рекомендации по организации эффективного поиска по внесенным в Систему данным;
  - ответы на вопросы по интерфейсу Системы.

Прием поступающих обращений осуществляется:

По электронной почте

help\_sou@rt.ru

По внутреннему телефону Заказчика

(700) 4481

2. Установка патчей и обновлений для Системы или ее компонентов. Тестирование патчей и обновлений в тестовой среде, перенос патчей и обновлений на эксплуатируемую Заказчиком версию (продуктивную версию) Системы.
3. Анализ всех проблем и ошибок, обнаруженных в Системе, принятие всевозможных мер для ликвидации их причин. В тех случаях, когда для устранения проблемы понадобится выпуск новых патчей или обновлений для Системы или ее компонентов, принимается временное решение, позволяющее использовать Систему в полном объеме.
4. Прикладное и системное администрирование Системы. Администрирование включает в себя:
  - Администрирование операционной системы серверов, на которых установлена Система.
  - Администрирование служб сервера приложений и сервера управления базами данных (далее - СУБД).
  - Настройка справочников Системы.
  - Настройка процессов внутри Системы (например, процесса конвертации данных по объектам транспортной сети и внешних систем, в т.ч. АС Синком).
  - Настройка прав доступа пользователей к Системе на основании согласованных заявок.
5. Разработка и поддержание в актуальном состоянии проектной, пользовательской и эксплуатационной документации на Систему в процессе реализации требований пользователей к Системе.

Проектная документация на Систему может включать в себя следующие документы:

- Технические требования.
- Техническое задание (Частное техническое задание).
- Программа и методика испытаний.
- Протоколы испытаний

Пользовательская документация на Систему включает в себя «Руководство пользователя» и контекстную справку внутри Системы.

Эксплуатационная документация включает в себя регламент работы пользователей Системы.

Вся указанная документация должна соответствовать внутренним требованиям ОАО «Ростелеком» к оформлению и содержанию.

6. Организация резервного копирования функциональных компонентов и данных Системы (сама функция резервного копирования функциональных компонентов и данных Системы осуществляется персоналом и техническими средствами Заказчика).
7. Сбор и анализ требований представителей Заказчика к Системе по мере их поступления (здесь и далее под термином «требования к Системе» понимаются как требования к настройкам Системы, которые должны быть изменены в ходе оказания Услуг, так и требованиям по изменения существующих функций Системы). Ведение реестра требований в электронном виде в системе Jira развернутой во внутренней корпоративной сети Заказчика.
8. Анализ трудоемкости реализации требований Заказчика в Системе. В результате анализа Исполнитель согласует с Заказчиком срок сроков реализации каждого из требований к Системе. Анализ трудоемкости проводится по мере поступления новых требований и может занять от одного до пяти рабочих дней по каждому требованию. В зависимости от требования Заказчика результатом анализа могут быть, как календарные сроки реализации требования, так и относительные сроки (например: для реализации требования №1 потребуется 3 человеко\дня или 24 человеко\часа, требование №2 будет реализовано в срок по 12.10.2012).
9. Принятие решений по технической реализации требований Заказчика в Системе и согласование решений с Заказчиком.
10. Организация и обеспечение процессов разработки новых (или модернизации существующих) функций Системы, испытаний, переноса разработок на версию Системы эксплуатируемой Заказчиком.
11. Исправление ошибок обнаруженных в функциях Системы.
12. Массовая корректировка данных по запросам пользователей Системы.
13. Массовая загрузка данных в систему из внешних источников (файлы Excel, dbf и т.п.) по требованиям предварительно письменно согласованным с Заказчиком.
14. Массовая выгрузка данных из Системы и разработка внешних интерфейсов в Системе по требованиям предварительно письменно согласованным с Заказчиком.

#### **Условия оказания Услуг**

1. При оказании услуг используется удаленный режим. Также услуги могут оказываться на территории Заказчика в городе Москве по адресу: ул. Суцевский вал дом 26.
2. Прием поступающих обращений Заказчика по технической поддержке Системы осуществляется Исполнителем:  
По электронной почте help\_sou @rt.ru  
По внутреннему телефону Заказчика (700) 4481
3. Для оказания Услуг в рамках данного Договора, Исполнитель направляет своих специалистов для оказания Услуг Заказчику на роли с функциональными обязанностями, согласно п. 2 Приложения № 4 к настоящему Договору.
4. Услуги оказываются ежедневно в рабочие дни с 9:00 до 18:00, кроме выходных и официально нерабочих дней.
5. По письменному согласию Сторон, допускается временное отсутствие (не более 14 календарных дней одновременно и не более 28 календарных дней в год) специалистов Исполнителя, при условии выполнения его функциональных обязанностей. Данное отсутствие сотрудников на указанный срок не влечет за собой изменение стоимости Этапов.
6. По письменному согласию Сторон допускается временное (не более 5 дней в месяц) изменение режима работы специалистов Исполнителя. При этом допускается работа в выходные и праздничные дни, а так же в часы с 18-00 по 9-00. Такое изменение графика

работы может происходить по инициативе Заказчика и согласуется в рабочем порядке между представителем Исполнителя и представителем Заказчика. Указанное изменение режима работы не влияет на величину стоимости Этапа.

7. В случае возникновения проблем в Системе, Услуги по ее восстановлению оказываются со следующими временными ограничениями:

Уровень 1 (Critical):

Время реакции на запрос: 3 часа;

Предоставление временного решения/запуск системы (восстановление предоставляемых сервисов системы) – 8 часов;

Полное решение проблемы – 4 рабочих дня;

Уровень 2 (Major):

Время реакции на запрос: 8 часов;

Предоставление временного решения/запуск системы – 24 часа;

Полное решение проблемы – 4 рабочих дня;

Уровень 3 (Normal):

Время реакции на запрос: 4 рабочих дня;

Предоставление временного решения/запуск системы – 6 рабочих дней;

Полное решение проблемы – 20 рабочих дней;

Уровень 4 (Minor):

Время реакции на запрос: 6 рабочих дней;

Предоставление временного решения/запуск системы 10 рабочих дней;

Полное решение проблемы – следующая версия продукта или конфигурации,

Уровень 1 – Критическая неисправность (Critical) – Система полностью неработоспособна или не функционирует критическая подсистема.

Уровень 2 – Серьезная неисправность (Major) – Одна или несколько некритичная подсистема не работает или производительность работы критической подсистемы недостаточна;

Уровень 3 – Некритичная неисправность (Normal) - Одна или несколько некритических подсистем работают с недостаточным уровнем производительности или система требует дополнительного внимания (действий) со стороны Администрации системы.

Уровень 4 – Незначительная неисправность (Minor) – проблема не попадает ни под одну из перечисленных категорий.

Временные ограничения, отраженные в п. 21 настоящего Приложения, не распространяются на случаи, если проблема в Системе возникла по причине нарушения работоспособности программного обеспечения Системы, и ее восстановление зависит от третьих лиц.

### Спецификация поддерживаемой Системы

Наименование ПО	Описание
<b>ИСС ЦБД СОУ:</b>	
1.1 Модуль «Ведение транспортной сети»	реализует функции ведение данных SRI по объектам транспортной сети
1.2 Шлюз интеграции с АС Синком	Интеграция с системой формирования и планирования транспортной сети АС Синком
1.3 Шлюз интеграции с системой мониторинга	Интеграционные интерфейсы со стороны ИСС ЦБД

Наименование ПО	Описание
неисправностей и производительности транспортной сети	СОУ с системой мониторинга неисправностей и производительности транспортной сети на базе ПО Teoso

**От Исполнителя:**

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
м.п.

**От Заказчика:**

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
м.п.

**ПРИЛОЖЕНИЕ №2**

к Договору № \_\_\_\_\_

от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2014г.

**ПЛАН-ГРАФИК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

Наименование Услуг	Этап	Отчетные документы	Начало оказания Услуг (включительно)	Окончание оказания Услуг (включительно)	Стоимость оказанных Услуг (руб.), вкл. НДС
Техническая поддержка Информационно-справочной системы Централизованная база данных служб оперативного управления ОАО «Ростелеком»	1	Отчет об оказанных Услугах за каждый месяц Этапа, Акта об оказанных Услугах по Этапу	Дата подписания договора	31.03.2014	
Техническая поддержка Информационно-справочной системы Централизованная база данных служб оперативного управления ОАО «Ростелеком»	2	Отчет об оказанных Услугах за каждый месяц Этапа, Акта об оказанных Услугах по Этапу	01.04.2014	30.06.2014	
Техническая поддержка Информационно-справочной системы Централизованная база данных служб оперативного управления ОАО «Ростелеком»	3	Отчет об оказанных Услугах за каждый месяц Этапа, Акта об оказанных Услугах по Этапу	01.07.2014	30.09.2014	
Техническая поддержка Информационно-справочной системы Централизованная база данных служб оперативного управления ОАО «Ростелеком»	4	Отчет об оказанных Услугах за каждый месяц Этапа, Акта об оказанных Услугах по Этапу	01.10.2014	31.12.2015	
Техническая поддержка Информационно-справочной системы Централизованная база данных служб оперативного управления ОАО «Ростелеком»	5	Отчет об оказанных Услугах за каждый месяц Этапа, Акта об оказанных Услугах по Этапу	01.01.2014	__.__.2015г. (дата начала Этапа 1 плюс 12 месяцев)	

**От Исполнителя:****От Заказчика:**

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
**М.П.**

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
**М.П.**

**ПРИЛОЖЕНИЕ №3**

**к Договору № \_\_\_\_\_**

от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2014г.

**Форма об оказанных Услугах по Этапу  
Начало формы  
Акта об оказанных Услугах по Этапу**

По Договору № \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2014 года

Город Москва

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2014 года

Мы, нижеподписавшиеся:

\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, с одной стороны, и  
ОАО «Ростелеком», именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, с другой стороны (далее – «Стороны»), составили настоящий Акт о том, что:

1. Исполнитель передал, а Заказчик принял результаты оказанных Услуг по этапу \_\_\_\_\_ по Договору № \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2014 года (далее – «Договор»)

В ходе приёмки результата оказанных Услуг Заказчик удостоверился в том, что оказанные Услуги по этапу \_\_\_\_\_ выполнены в полном объёме и соответствуют Приложению № 1 к Договору.

Во время оказания Услуг были созданы результаты интеллектуальной деятельности: \_\_\_\_\_.

2. Стоимость оказанных Услуг по этапу \_\_\_\_\_ составила \_\_\_\_\_ рублей, в том числе НДС 18% в сумме \_\_\_\_\_ рублей.
3. Настоящий Акт является основанием для проведения взаиморасчетов между Сторонами в порядке, установленном Договором.
4. Акт составлен в двух оригинальных экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.
5. Заказчик не имеет претензий по объёму и качеству оказанных Услуг, а также по срокам сдачи результата оказанных Услуг. Исполнитель не имеет претензий к Заказчику по порядку приёмки результата оказанных Услуг.

От лица Исполнителя:

От лица Заказчика:

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/

Окончание формы. Форма согласована Сторонами

**От Исполнителя:**

**От Заказчика:**

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/

**М.П.**

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/

**М.П.**

# Приложение № 3.1

к Договору \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2014 года

Форма Отчета об оказанных Услугах за Отчетный период

Начало формы

«УТВЕРЖДАЮ»

От Заказчика

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
МП

## Отчет об оказанных Услугах

По Договору № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2014 года

Город Москва

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2014 года

По услуге технической поддержки Информационно-справочная система Централизованная база данных служб оперативного управления ОАО «Ростелеком» количество открытых/закрытых запросов в месяце (Отчетном периоде) по приоритетам

Динамика оказания Услуг	Текущий Отчетный период				Предыдущий Отчетный период			
Приоритеты (п)	1-й	2 й	3 й	4 й	1 й	2 й	3 й	4 й
Открыто запросов за Отчетный период								
Закрыто запросов за Отчетный период								
В работе на конец Отчетного периода								

Исполнитель:

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
МП

Окончание формы

Форма Сторонами согласована

От Исполнителя:

От Заказчика:

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
М.П.

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
М.П.

## **Функциональные роли и обязанности Исполнителя**

### **1. Функциональные роли**

1.1. Исполнитель в рамках оказания Услуг по настоящему Договору назначает собственных сотрудников на следующие функциональные роли:

- Бизнес-аналитик/ Ведущий разработчик:
- Специалист
- Разработчик
- Администратор

1.2. Требуемое количество ресурсов.

На каждом этапе оказания услуг Исполнитель должен ежемесячно обеспечить следующее количество ресурсов.

- Бизнес-аналитик/ Ведущий разработчик: 21 человеко/день
- Специалист: 26 человеко/дней
- Разработчик: 34 человеко/дня
- Администратор: 5 человеко/дней

1 человеко/день составляют 8 часов рабочего времени сотрудника Исполнителя

### **2. Функциональные обязанности**

2.1. В соответствии с выполняемой ролью определяются следующие функциональные обязанности:

№	Роль	Функциональные обязанности
1.	Бизнес-аналитик/ Ведущий разработчик	1. Сбор и анализ требований представителей Заказчика к Системе (здесь и далее под термином «требования» понимаются как требования к новым функциям Системы так и требованиям по модернизации существующих функций). Ведение реестра требований в электронном виде.
		2. Анализ трудоемкости реализации требований Заказчика в Системе.
		3. Принятие решений по технической реализации требований Заказчика в Системе и согласование решений с Заказчиком.

№	Роль	Функциональные обязанности
		<p>4. Организация и выполнение процессов:</p> <p>4.1 Разработки новых (или модернизации существующих) функций Системы;</p> <p>4.2 Испытаний новых или модифицированных функций Системы;</p> <p>4.3 Переноса новых или модифицированных функций Системы, успешно прошедших испытания, в продуктивную среду.</p> <p>5. Поддержание в актуальном состоянии проектной, пользовательской и эксплуатационной документации на Систему. С этой целью инициирует действия (либо выполняет их самостоятельно) по корректировке документов утративших актуальность, либо создание документов обеспечивающих проведение изменений Системы.</p> <p>После завершения действий по созданию документов инициирует процесс согласования документов в подразделениях компании Заказчика.</p> <p>Проектная документация на Систему включает в себя следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Технические требования.</li> <li>b. Техническое задание (Частное техническое задание).</li> <li>c. Программа и методика испытаний.</li> <li>d. Протоколы испытаний</li> </ul> <p>Пользовательская документация на Систему включает в себя «Руководство пользователя» и контекстную справку внутри Системы.</p> <p>Эксплуатационная документация включает в себя регламент работы пользователей Системы.</p> <p>Вся указанная документация должна соответствовать внутренним требованиям ОАО «Ростелеком» к оформлению и содержанию.</p> <p>6. Проведение основных настроек Системы.</p> <p>7. Анализ всех проблем и ошибок обнаруженных в Системе, принятие всевозможных мер для ликвидации их причин. В тех случаях, когда для устранения проблемы понадобится выпуск новых патчей или обновлений для Системы или ее компонентов, принимается временное решение, позволяющее использовать Систему в полном объеме</p>

№	Роль	Функциональные обязанности
2.	Специалист	1. Оказание консультационных услуг пользователям Системы по использованию функциональных возможностей Системы. Данные консультационные услуги оказываются посредством телефонных переговоров, электронной почты, форума на корпоративном портале Заказчика.
		2. Выполнение прикладного администрирования Системы.
		3. Проведение функциональных испытаний новых или модифицированных функций Системы.
		<p>4. Поддержание в актуальном состоянии проектной, пользовательской и эксплуатационной документации на Систему. Проектная документация на Систему может включать в себя следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Технические требования.</li> <li>b. Техническое задание (Частное техническое задание).</li> <li>c. Программа и методика испытаний.</li> <li>d. Протоколы испытаний</li> </ul> <p>Пользовательская документация на Систему включает в себя «Руководство пользователя» и контекстную справку внутри Системы.</p> <p>Эксплуатационная документация включает в себя регламент работы пользователей Системы.</p> <p>Вся указанная документация должна соответствовать внутренним требованиям ОАО «Ростелеком» к оформлению и содержанию.</p>
		5. Фиксирование информации о всех проблемах и ошибках обнаруженных в Системе в специализированном реестре. Доведение информации об ошибках и проблемах до Бизнес-аналитика и Заказчика.
3.	Разработчик	1. Проведение исправлений ошибок в работе функций Системы.
		2. Проведение доработок существующих функций Системы в соответствии с утвержденной проектной документацией.
		3. Проведение разработок новых функций Системы в соответствии с утвержденной проектной документацией.
		4. Корректировка данных, хранящихся в системе. Если необходимость корректировки данных вызвана ошибочно работающей функцией Системы. Либо по официальному (письменному) запросу со стороны представителя Заказчика.

№	Роль	Функциональные обязанности
		5. Разработка, актуализация, сопровождение эксплуатационной документации/ Документации на программные компоненты Системы и компоненты базы данных (описание структуры данных и т.п.) используемых Системой
4.	Администратор	1. Распределение дисковой и оперативной памяти и планирование будущих требований системы к памяти для сервера(ов) СУБД, web сервера(ов) и иных серверов используемых Системой с учетом среды разработки тестирования и продуктивно среды.
		2. Администрирование сервера(ов) СУБД, web сервера(ов) и иных серверов используемых Системой с учетом среды разработки тестирования и продуктивно среды
		3. Модификация структуры базы данных в соответствии с потребностями функциональных модулей Системы.
		4. Отслеживание и оптимизация производительности сервера(ов) СУБД, web сервера(ов) и иных серверов используемых Системой с учетом среды разработки тестирования и продуктивно среды.
		5. Планирование и подготовка данных и функциональных модулей Системы для резервного копирования и восстановления.
		6. Разработка, актуализация, сопровождение эксплуатационной документации: Инструкция по формированию и ведению базы данных; Регламентов и другой эксплуатационной документации.
		7. Регистрация пользователей и назначение прав доступа для сервера(ов) СУБД, web сервера(ов) и иных серверов используемых Системой с учетом среды разработки тестирования и продуктивно среды
		8. Формирование новых и поддержка существующих ролей доступа к данным для сервера(ов) СУБД, web сервера(ов) и иных серверов используемых Системой с учетом среды разработки тестирования и продуктивно среды.
		9. Разграничение прав доступа на уровне записи в базе данных.
		10. Инсталляция патчей и обновлений для системного программного обеспечения Системы или ее компонентов. Тестирование патчей и обновлений в тестовой среде, перенос патчей и обновлений на продуктивную среду.

### 3. Квалификация специалистов

Роль	Требования к квалификации
------	---------------------------

Роль	Требования к квалификации
<p>Бизнес-аналитик/ Ведущий разработчик</p>	<p>Должен обладать опытом работы бизнес-аналитика в проектах по созданию информационных систем.</p> <p>Опыт работы по сбору и управлению требованиями к информационным системам.</p> <p>Опыт работы по обследованию существующих бизнес-процессов телекоммуникационной компании.</p> <p>Знания стандартов разработки и оформления документации на всех стадиях создания и эксплуатации информационных систем.</p> <p>Знание стандартов и инструментальных средств для моделирования информационных систем (стандарты IDEF0, IDEF3 и т.п. CASE средства Erwin, BPwin, Visio).</p> <p>Знание стандартов и инструментальных средств для описания бизнес процессов.</p> <p>Знание предметной области связанной с деятельностью телекоммуникационной компании.</p> <p>Опыт разработки от 3-х лет с использованием технологий ASP.NET 2.0 в среде Microsoft Visual Studio 2005,</p> <p>Знание языков программирования C# и TSQL.</p> <p>Опыт разработки web приложений с использованием web сервера Microsoft Internet Information Server и сервера СУБД SQL Server 2008 R2.</p> <p>Опыт использования при разработке систем хранения версий исходных кодов и систем класса bug tracker.</p> <p>Опыт работы техническим писателем. Грамотная письменная речь.</p> <p>Опыт разработки документов Технические требования, Техническое задание, программа и методика испытаний, Инструкция пользователя.</p> <p>Опыт проведения функциональных испытаний информационных систем.</p>
<p>Специалист</p>	<p>Должен обладать опытом работы по оказанию технической поддержки пользователей информационных систем от 2 лет.</p> <p>Базовые навыки работы в среде Microsoft Office 2003/2007.</p> <p>Опыт работы техническим писателем. Грамотная письменная речь.</p> <p>Опыт разработки документов Технические требования, Техническое задание, программа и методика испытаний, Инструкция пользователя.</p> <p>Опыт проведения функциональных испытаний информационных систем.</p> <p>Опыт работы с системами bug tracker и web форумами.</p> <p>Коммуникабельность.</p> <p>Опыт прикладного администрирования информационных систем (ведение учетных записей пользователей, настройка прав доступа к</p>

Роль	Требования к квалификации
Разработчик	<p>интерфейсным и функциональным объектам, выполнение параметрической настройки).</p> <p>Опыт разработки от 3-х лет с использованием технологий ASP.NET 2.0 в среде Microsoft Visual Studio 2005,</p> <p>Знание языков программирования C# и TSQL.</p> <p>Опыт разработки web приложений с использованием web сервера Microsoft Internet Information Server и сервера СУБД SQL Server 2008 R2.</p> <p>Опыт использования при разработке систем хранения версий исходных кодов и систем bug tracker.</p>
Администратор	<p>Должен обладать достаточными знаниями по операционным системам: Microsoft Windows 2003 на которых размещены Web сервер и сервер СУБД Системы.</p> <p>В результате он должен иметь следующие знания:</p> <p>глубокие знания СУБД SQL Server;</p> <p>понимание теории реляционных баз данных;</p> <p>понимание теории web приложений;</p> <p>знания методологии проектирования структур данных для OLTP систем ;</p> <p>опыт администрирования СУБД SQL Server;</p> <p>опыт администрирования web серверов и в частности Microsoft Internet Information Server;</p> <p>знания и навыки операций архивирования и восстановления данных;</p> <p>углубленные знания и навыки оптимизации работы СУБД;</p> <p>знания и навыки настройки окружения серверов СУБД и web;</p> <p>знания и навыки обновления программного обеспечения серверов СУБД и web;</p> <p>знания и навыки настройки безопасности серверов СУБД и web;</p> <p>знания и навыки мониторинга функционирования серверов СУБД и web;</p> <p>знание языка запросов SQL;</p> <p>знания и навыки работы с приложениями администрирования серверов СУБД и web.</p>

### Финансовая ответственность Исполнителя

В случае нарушения сроков Услуг по восстановлению работоспособности ПО, а именно сроков реагирования, сроков запуска и сроков решения, определенных в Приложении №1 данного Договора, величина неустойки определяется исходя из Таблицы № 1, приведенной в данном Приложении.

Таблица № 1

Уровень	Срок реагирования	Срок запуска	Срок решения
1	Более чем 3 часа, но не более чем 4,5 часа, 0,001% за час	Более чем 8 часов, но не более чем 12 часов, 0,001% за час	Более 4 рабочих дней, 0,1% в день.
1	Более чем 4,5 часа, но не более чем 8 часов, 0,01% за час	Более чем 12 часов, но не более 16 часов, 0,01% за час	
1	Более чем 8 часов, 0,1 % за час	Более 16 часов, 1 % за час.	
2	Более чем 8 часа, но не более чем 16 часов, 0,001% за час	Более чем 24 часа, но не более чем 48 часов, 0,001% за час	Более 4 рабочих дней, 0,01% в день.
2	Более чем 16 часов, но не более чем 24 часа, 0,01% за час	Более чем 48 часов, но не более 72 часа, 0,01% за час	
2	Более чем 24 часа, 0,1 % за час	Более 72 часов, 1 % за час.	
3	Более 4 дней, но не более 8 дней, 0,1% за день	Более 6 дней, но не более 12 дней, 0,1% за день	Более 20 дней 0,001% в день
3	Более 8 дней, 1% за день	Более 12 дней, 1% за день	
4	Более 6 дней – 0,01 % от стоимости договора в день	Более 10 дней – 0,01 % от стоимости договора в день	Неприменимо

Все указанные дни рабочие, размеры неустойки указаны как соответствующий процент от стоимости Услуг по соответствующему Этапу оказания услуг. Применение неустойки установлено в разделе «Применение штрафных санкций» настоящего Приложения.

### Применение штрафных санкций

1. Неустойка вычисляется, как процент от цены соответствующего Этапа оказания Услуг за период, в котором была выставлена претензия Исполнителю со стороны Заказчика;

2. Величина неустойки согласовывается Сторонами, о чем составляется Акт расчета неустойки. В Акте указываются сроки и способ взыскания неустойки;
3. Взыскание неустойки осуществляется путём уменьшения суммы очередного платежа за оказанные Исполнителем Услуги на величину взыскиваемой суммы неустойки;
4. В случае, если претензия со стороны Заказчика поступила после перечисления Заказчиком всех платежей согласно Графику платежей (Приложение 2 к настоящему Договору), то уплата неустойки происходит путем безналичного перечисления денежных средств Исполнителя на расчётный счет Заказчика.

**От Исполнителя:**

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
М.П.

**От Заказчика:**

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
М.П.