

**РАЗДЕЛ V. Документации ПРОЕКТ ДОГОВОРА**

**ДОГОВОР ПЕРЕДАЧИ ПРАВ НА ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И  
ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ПО НАСТРОЙКЕ И АДАПТАЦИИ**

№ \_\_\_\_\_

**г.Чебоксары**

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА
2. ОБЩАЯ ЦЕНА И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ
3. ПОРЯДОК СОЗДАНИЯ СИСТЕМЫ
4. ТРЕБОВАНИЯ К СИСТЕМЕ
5. ПОРЯДОК ПРИЕМКИ СИСТЕМЫ
6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ
7. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА
8. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА
9. ПРИЛОЖЕНИЯ К ДОГОВОРУ
  - 9.1. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА
  - 9.2. СПЕЦИФИКАЦИЯ
  - 9.3. ГРАФИК ИСПОЛНЕНИЯ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ
  - 9.4. ТЕХНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРОГРАММНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ
  - 10.5. ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ
  - 9.6. ЛИЦЕНЗИОННОЕ СОГЛАШЕНИЕ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ПРАВА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ (ЛИЦЕНЗИИ) ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ
  - 9.7. УСЛОВИЯ РАСШИРЕННОЙ ГАРАНТИЙНОЙ ПОДДЕРЖКИ
10. АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

**Публичное акционерное общество «Ростелеком» (ПАО «Ростелеком»)**, именуемое в дальнейшем «Покупатель», в лице \_\_\_\_\_, действующей на основании \_\_\_\_\_, с одной стороны, и \_\_\_\_\_ именуемое в дальнейшем «Поставщик», в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, с другой стороны, совместно именуемые «Стороны», заключили договор (далее по тексту – Договор) о нижеследующем:

## ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Определения, написанные с заглавной буквы, используются в настоящем Договоре в нижеуказанных значениях.

**Акт об оказанных Услугах** – акт, подтверждающий оказание Поставщиком определённых в акте Услуг по настройке и адаптации Программного обеспечения надлежащим образом;

**Акт сдачи-приемки Лицензий** - акт, подтверждающий приемку Покупателем (Лицензиатом) определенной совокупности прав использования Программного обеспечения от Поставщика (Лицензиара). Форма Акта сдачи-приемки Лицензии приведена в Приложении № 1 к Лицензионному соглашению (Приложение № 6 к настоящему Договору);

**Акт приёмки Системы** – акт, подтверждающий надлежащее выполнение обязательств Поставщика по созданию Системы;

**Лицензия** – совокупность прав на использование Программного обеспечения, перечисленного в Приложении № 2 к настоящему Договору, передаваемая Покупателю (Лицензиату) Поставщиком (Лицензиаром) в порядке и на условиях, определенных Приложением № 6 к настоящему Договору. В тексте Договора, если не указано иное, термин используется для обозначения каждой такой совокупности приобретаемых прав использования Программного обеспечения;

**Общая Цена Договора** – сумма, состоящая из цены Лицензий, Услуг, в т.ч. НДС;

**Площадка** – объект, по адресу местонахождения которого Поставщик оказывает Услуги. Перечень Площадок указывается в Приложении № 5 к Договору;

**Программа и методика испытаний** – программа и методика испытаний Системы на предмет проверки соответствия Системы Техническому заданию;

**Программное обеспечение (ПО)** - компьютерные программы, представляющие выраженные в объективной форме совокупности данных и команд, предназначенные для обеспечения функционирования Лицензии в целях получения определенного результата;

**Система** – это Программное обеспечение, которое функционирует в соответствии с Техническим заданием в результате оказания Услуг по настройке и адаптации;

**Техническое задание** – требования Покупателя к Системе, приведённые в Приложении № 5 к настоящему Договору, а также требования, которым Система в процессе создания и эксплуатации должна соответствовать согласно нормативным правовым актам Российской Федерации;

**Технические требования** – требования Покупателя к Лицензии и Программному обеспечению приведённые в Приложении №4к настоящему Договору;

**Услуги по настройке и адаптации (Услуги)** – деятельность Поставщика по настройке и адаптации Программного обеспечения, направленная на создание Системы. Требования к содержанию, видам, объёму оказания Услуг, а также к срокам оказания Услуг указаны в Приложении № 5 к настоящему Договору;

## 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. В порядке и на условиях, установленных настоящим Договором, Поставщик обязуется:

1.1.1. предоставить Покупателю права использования Программного обеспечения (Сублицензии), указанного в Приложении № 2 к Договору;

1.1.2. создать Систему, т.е. выполнять обязательства в отношении поставленной Лицензии и Программному обеспечению, передать результат оказания Услуг Покупателю;

1.1.3. осуществлять обязательства в рамках расширенной гарантийной поддержки в соответствии с Приложением № 7 к настоящему Договору.

1.2. Покупатель обязуется принять Лицензию и Программное обеспечение, результаты оказания Услуг и оплатить их.

## 2. ОБЩАЯ ЦЕНА И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

2.1. Общая цена Договора, включающая в себя стоимость Лицензий и Услуг, составляет \_\_\_\_\_ рублей \_\_ копеек, с учетом НДС в соответствии с законодательством Российской Федерации (далее – Общая цена), включающая в себя стоимость:

Лицензий – \_\_\_\_\_ руб. \_\_ копеек, НДС не облагается согласно ст. 149 НК РФ, ПО зарегистрировано в Едином реестре российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных (далее – Реестр) от \_\_\_\_\_ за номером \_\_\_\_\_. Если на момент реализации права ПО будет исключено из Реестра, Поставщик обязуется письменно информировать об этом Покупателя. Ответственность за достоверность предоставленной информации возлагается на Поставщика.

Услуг – \_\_\_\_\_ руб. \_\_ копеек с учётом НДС (20%).

Покупатель оплачивает Лицензии и Услуги в соответствии с их стоимостью, указанной в Спецификации (Приложение № 2 к Договору).

2.2. Стоимость Лицензий и Услуг, указанная в Спецификации (Приложении № 2 к Договору), не подлежит увеличению в течение срока действия Договора, не подлежат увеличению в течение срока действия Договора. Поставщик не вправе требовать увеличения Общей цены, а также единичных расценок, указанных в Спецификации (Приложении № 2 к Договору), в том числе в случае, когда в момент определения Общей цены, а также единичных расценок исключалась возможность предусмотреть полный объём необходимых для исполнения настоящего Договора расходов.

2.3. Общая цена включает в себя все платежи, причитающиеся Поставщику за выполнение обязательств по настоящему Договору.

2.4. Оплата предоставляемых Лицензий осуществляется в следующем порядке: в 100% размере в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты подписания Акта сдачи-приемки лицензии.

Оплата Услуг осуществляется в следующем порядке: 100% размере в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты подписания Акта об оказанных услугах и Акта приемки Системы.

2.5. В случае если на момент заключения настоящего Договора Поставщик не являлся субъектом малого и среднего предпринимательства и в течение срока действия настоящего Договора был включен в Единый реестр субъектов малого и среднего предпринимательства в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, о чем Поставщик обязуется уведомить Покупателя течение 10 (десяти) рабочих дней с даты внесения сведений о Контрагенте в Единый реестр субъектов малого и среднего предпринимательства в порядке, предусмотренном п. 11.4. Приложения № 1 к Договору, либо на момент заключения Договора Поставщик является субъектом малого и среднего предпринимательства, то оплата будет осуществляться в следующем порядке: - 100 % (сто процентов) в том числе НДС по ставке 20% выплачивается в течение 7 (семи) рабочих дней с даты подписания Акта оказанных услуг и Акта приема-передачи Лицензии.

## 3. ПОРЯДОК СОЗДАНИЯ СИСТЕМЫ

3.1. Поставщик обязуется оказать Услуги в соответствии с Техническим заданием, в сроки и по адресам Площадок, определенным в Приложении № 6 и Графиком исполнения обязательств (Приложение № 3).

3.2. Поставщик обязуется передать результат оказания Услуг Покупателю по Акту об оказанных услугах и Акту сдачи-приемки Системы в срок до 14.11.2024 года.

3.3. В день завершения оказания Услуг на соответствующей Площадке Поставщик обязуется передать Покупателю Акт об оказанных услугах и Акт сдачи-приемки Системы. В течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения Актов оказанных услуг Покупатель подписывает их либо направляет Поставщику отказ от подписания, в котором указывает перечень выявленных нарушений настоящего Договора и сроки их устранения. Поставщик обязуется выполнить установленные Покупателем требования.

#### **4. ТРЕБОВАНИЯ К СИСТЕМЕ**

4.1. Система должна соответствовать Техническому заданию на дату подписания Сторонами Акта приёмки Системы и в течение 2 (двух) лет с указанной даты.

4.2. Поставщик гарантирует, что для создания и эксплуатации Системы, соответствующей Техническому заданию, необходимо и достаточно поставить Программное обеспечение, оказать Услуги на определённых настоящим Договором условиях.

4.3. Поставщик единолично несет ответственность за соответствие Системы Техническому заданию. Поставщик не вправе требовать каких-либо дополнительных платежей и не освобождается от каких-либо обязательств по настоящему Договору на основании неправильной интерпретации Поставщиком Технического задания.

Ответственность Поставщика за соответствие Системы Техническому заданию не может быть исключена, ограничена или возложена на Покупателя на том основании, что Покупатель в целях создания Системы (в целях обеспечения её надлежащей эксплуатации) согласился с какими бы то ни было предложениями (рекомендациями) Поставщика по изменению (дополнению) перечня и состава, Программного обеспечения и Услуг.

4.4. В случае если по завершении передачи Лицензий, оказания Услуг Система не будет создана, а равно, если созданная Система не будет функционировать в соответствии с Техническим заданием, Поставщик обязуется:

4.4.1. возместить Покупателю убытки;

4.4.2. своими силами и за свой счёт обеспечить предоставление необходимого для создания и эксплуатации Системы Программного обеспечения, а также оказать необходимые услуги в установленные Покупателем разумные сроки.

4.5. Вместо предъявления требований, указанных в п.п. 4.4.1 – 4.4.2 настоящего Договора, Покупатель вправе по своему усмотрению заявить иные требования, определённые действующим законодательством Российской Федерации, либо в одностороннем внесудебном порядке отказаться от исполнения обязательств по Договору в связи с существенным нарушением Поставщиком Договора, потребовать возврата уплаченных Поставщику денежных средств.

4.6. При обнаружении недостатков результата оказанных Услуг данные недостатки должны быть устранены Поставщиком своими силами за свой счет в срок, определенный Покупателем.

Устранение Поставщиком недостатков результата оказанных Услуг должно сопровождаться предоставлением Покупателю отчета, содержащего описание обнаруженного недостатка и выполненных работ по его устранению.

#### **5. ПОРЯДОК ПРИЕМКИ СИСТЕМЫ**

5.1. Приёмка Системы осуществляется Покупателем по результатам приёмочных испытаний. Приёмочные испытания производятся в присутствии уполномоченных

представителей Сторон в порядке, на условиях и в сроки, определённые согласованными Сторонами Программой и методикой испытаний.

5.2. Поставщик разрабатывает Программу и методику испытаний и передаёт Покупателю на утверждение не позднее даты, указанной в графике исполнения обязательств.

5.3. Покупатель обязуется в течение 10 (десяти) рабочих дней после получения от Поставщика Программы и методики испытаний согласовать Программу и методику испытаний, либо в этот же срок направить Поставщику сведения о выявленных в Программе и методике испытаний недостатках и сроках их устранения. Поставщик обязуется привести Программу и методику испытаний в соответствие с замечаниями Покупателя в установленные Покупателем сроки, после чего повторно представить Программу и методику испытаний Покупателю на согласование.

5.4. Если ни одна из Сторон не потребует составления (утверждения) Программы и методики испытаний в письменной форме, согласование и утверждение Программы и методики испытаний может производиться по электронной почте. В целях согласования Программы и методики испытаний юридическую силу имеют условия сообщений электронной почты Сторон, переданных с адресов, указанных в разделе «Общие условия исполнения» настоящего Договора.

5.5. Ответственность за функционирование (использование) Системы в ходе приёмочных испытаний несёт Поставщик.

5.6. В ходе приёмочных испытаний Поставщик в письменной форме ведёт протокол испытаний.

5.7. Не позднее 10 (десяти) рабочих дней, следующих за днём окончания приёмочных испытаний, Поставщик передаёт Покупателю Акт приёмки Системы и протокол приёмочных испытаний.

5.8. Покупатель в течение 20 (двадцати) рабочих дней с даты получения документов, указанных в п. 5.7 настоящего Договора, обязан либо подписать предоставленный Поставщиком Акт приёмки Системы, либо уведомить Поставщика об отказе в подписании Акта приёмки Системы. Данное уведомление должно содержать перечень выявленных недостатков и разумные сроки их устранения, либо иные требования, определённые законодательству Российской Федерации и настоящему Договору. Поставщик обязуется своими силами и за свой счет в установленные Покупателем сроки устранить выявленные Покупателем недостатки Системы. По итогам устранения недостатков Стороны проводят приёмку и оформляют документы в соответствии с условиями настоящего раздела.

5.9. В случае если по результатам приёмки Системы Покупатель установит, что Система хотя и не в полной мере соответствует Техническим требованиям, но может быть использована по назначению, Покупатель вправе по своему усмотрению принять Систему по Акту приёмки Системы, указав в Акте приёмки Системы перечень выявленных недостатков и разумные сроки их устранения. Поставщик обязуется своими силами и за свой счёт устранить данные недостатки в установленные Покупателем сроки.

5.10. В случае, указанном в п. 5.9 настоящего Договора, Покупатель вправе удерживать 15 % (пятнадцать процентов) суммы платежа за Услуги, определённого в п. 2.1. настоящего Договора до устранения Поставщиком выявленных Покупателем недостатков и приёмки доработанной Системы. Данная приёмка производится Сторонами в соответствии с условиями настоящего раздела, и удостоверяется письменным актом. Оплата удержанной суммы осуществляется в течение 20 (двадцати) календарных дней с момента подписания Сторонами акта устранения недостатков.

## **6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

6.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее

исполнение настоящего Договора в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями настоящего Договора.

6.2. В случае неисполнения Поставщиком условий настоящего Договора Покупатель вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор.

6.3. В случае полного (частичного) неисполнения условий настоящего Договора одной из Сторон эта Сторона обязана возместить другой Стороне причиненные убытки.

6.4. Ответственность Покупателя:

6.4.1. В случае просрочки исполнения Покупателем обязательств по оплате Лицензий, ;Услуг, Поставщик вправе потребовать уплаты пени. Пеня начисляется за каждый день просрочки исполнения обязательства, предусмотренного настоящим Договором, начиная со дня, следующего после дня истечения, установленного настоящим Договором срока исполнения обязательства. Такая пеня устанавливается в размере 1/365 действующей на дату уплаты пеней ключевой ставки Центрального банка Российской Федерации от не уплаченной в срок суммы.

6.5. Ответственность Поставщика:

6.5.1. В случае просрочки исполнения Поставщиком обязательств (в том числе гарантийного обязательства), предусмотренных настоящим Договором, а также в иных случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Поставщиком обязательств, предусмотренных настоящим Договором, Покупатель направляет Поставщику требование об уплате неустоек (штрафов, пеней).

6.5.2. Пеня начисляется за каждый день просрочки исполнения Поставщиком обязательства, предусмотренного настоящим Договором, начиная со дня, следующего после дня истечения установленного Договором срока исполнения обязательства, и устанавливается Договором в размере одной двухсот пятидесятой действующей на дату уплаты пени ключевой ставки Центрального банка Российской Федерации от Общей цены Договора, уменьшенной на сумму, пропорциональную объему обязательств, предусмотренных Договором и фактически исполненных Поставщиком.

6.5.3. Штраф начисляется за неисполнение или ненадлежащее исполнение Поставщиком обязательств, предусмотренных настоящим Договором, за исключением просрочки исполнения обязательств (в том числе гарантийного обязательства), предусмотренных настоящим Договором (далее - штраф).

6.5.4. За каждый факт неисполнения или ненадлежащего исполнения Поставщиком обязательств, предусмотренных Договором, за исключением просрочки исполнения обязательств (в том числе гарантийного обязательства), предусмотренных Договором, размер штрафа составляет 5000 рублей 00 копеек.

6.5.5. За каждый факт неисполнения или ненадлежащего исполнения Поставщиком обязательства, предусмотренного настоящим Договором, которое не имеет стоимостного выражения, размер штрафа устанавливается (при наличии в настоящем Договоре таких обязательств) в размере 5000 (пять тысяч) рублей.

6.6. Применение неустойки (штрафа, пени) не освобождает Стороны от исполнения обязательств по Договору.

6.7. Общая сумма начисленных штрафов за неисполнение или ненадлежащее исполнение Поставщиком обязательств, предусмотренных Договором, не может превышать цену Договора.

6.8. Общая сумма начисленных штрафов за ненадлежащее исполнение Покупателем обязательств, предусмотренных Договором, не может превышать цену Договора.

6.9. В случае расторжения Договора в связи с односторонним отказом Стороны от исполнения Договора другая Сторона вправе потребовать возмещения только фактически понесенного ущерба, непосредственно обусловленного обстоятельствами, являющимися основанием для принятия решения об одностороннем отказе от исполнения Договора.

6.10. Сторона освобождается от уплаты неустойки (штрафа, пени), если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства, предусмотренного Договором, произошло вследствие непреодолимой силы или по вине другой Стороны.

6.11. Покупатель удерживает сумму неисполненных Поставщиком требований об уплате неустоек (штрафов, пеней), из суммы, подлежащей оплате Поставщику по настоящему Договору.

## 7. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА

7.1. Отдельные условия исполнения Договора, определены в Приложении № 1 «Общие условия исполнения Договора» (далее – Условия).

7.2. Условия подлежат исполнению Сторонами в полном объеме с учетом положений настоящего раздела Договора.

7.3. В соответствии с п.2.5. Условий Стороны определяют следующих лиц для коммуникаций по вопросам сверки расчетов:

7.3.1. Контактные данные Покупателя для коммуникаций по вопросам сверки расчетов:

Сафонова Ирина Александровна  
Ведущий сервис-менеджер по работе с крупными корпоративными клиентами  
8 (8352) 62-35-30, [i.safonova@volga.rt.ru](mailto:i.safonova@volga.rt.ru)

7.3.2. Контактные данные Поставщика для коммуникаций по вопросам сверки расчетов:

ФИО:  
Контактные данные:

7.4. В соответствии с п.4.5.1. Условий под существенным нарушением настоящего Договора Стороны понимают:

- нарушение Поставщиком обязательств (гарантий), указанных в п.п. 3.1, 3.2, 3.3, 4.1-4.3 настоящего Договора, а равно нарушение срока исполнения Поставщиком какого-либо своего обязательства более чем на 30 (тридцать) календарных дней;

- нарушение срока исполнения Поставщиком какого-либо своего обязательства более чем на 30 (тридцать) календарных дней;

- нарушение иных существенных условий, определённых в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации или настоящим Договором.

7.5. Каждая из Сторон вправе обратиться с иском о разрешении споров, возникающих из Договора, прямо или косвенно связанных с ним, в соответствии с п. 5.4 Условий Арбитражный в суд Чувашской Республики.

7.6. В соответствии с п. 7.4. Условий Стороны в целях исполнения Договора назначают следующих ответственных лиц:

7.6.1. Контактная информация и ответственные лица Покупателя

Грига Ольга Михайловна

Менеджер по работе с госструктурами Отдела продаж государственным Покупателям Филиала в Чувашской Республике ПАО «Ростелеком»

+ 7 (991) 399-19-30, [o.griga@volga.rt.ru](mailto:o.griga@volga.rt.ru)

7.6.2. Контактная информация и ответственные лица Поставщика

7.7. По Договору Стороны применяют положения раздела 8 Условий «Обеспечение исполнения обязательств по Договору», а именно: пункт 8.3., подпункт БГ 8.3.1 либо ДО 8.3.2. Условий, который подлежит применению в рамках Договора. Размер обеспечения обязательств по Договору в соответствии с разделом 8 Условий устанавливается Сторонами в размере 0,5% (ноль целых пять десятых) процента от цены Договора и составляет \_\_\_\_\_ рублей.

7.8. Поставщик обязан предоставить обеспечение исполнения гарантийных обязательств в размере 15% (пятнадцать) процентов от цены Договора. Обеспечение

гарантийных обязательств предоставляется Поставщиком в порядке, аналогичном предоставлению обеспечения исполнения Договора (раздел 8 Условий) до момента подписания Сторонами Акта о приемке.

7.9. Предоставление обеспечения гарантийных обязательств осуществляется в следующем порядке:

- Гарантийные обязательства могут обеспечиваться предоставлением банковской гарантии, соответствующей требованиям, указанным в п. 8.3 Условий;

- Способ обеспечения гарантийных обязательств, срок действия банковской гарантии определяются Поставщиком самостоятельно. При этом срок действия банковской гарантии должен превышать предусмотренный Договором срок исполнения гарантийных обязательств, которые должны быть обеспечены такой банковской гарантией, не менее чем на один месяц;

- Поставщик вправе изменить способ обеспечения гарантийных обязательств и (или) предоставить Покупателю взамен ранее предоставленного обеспечения гарантийных обязательств новое обеспечение гарантийных обязательств;

- Поставщик обязан в случае отзыва в соответствии с законодательством Российской Федерации у банка, предоставившего банковскую гарантию в качестве обеспечения гарантийных обязательств, лицензии на осуществление банковских операций предоставить новое обеспечение гарантийных обязательств не позднее одного месяца со дня надлежащего уведомления Покупателя Поставщиком о необходимости предоставить соответствующее обеспечение;

- В случае, если по каким-либо причинам обеспечение гарантийных обязательств перестало быть действительным, закончилось свое действие или иным образом перестало обеспечивать исполнение Поставщиком гарантийных обязательств, Поставщик обязуется в течение 10 (десяти) рабочих дней представить Покупателю иное (новое) надлежащее обеспечение гарантийных обязательств;

- Банковская гарантия, представленная в качестве обеспечения гарантийных обязательств, должна содержать условие о праве Покупателя на беспорочное списание денежных средств со счета гаранта, если гарантом в срок не более чем десять рабочих дней не исполнено требование Покупателя об уплате денежной суммы по банковской гарантии, направленное до окончания срока действия банковской гарантии.

7.9.1. В случае выбора Поставщиком способа обеспечения исполнения Договора в качестве внесения денежных средств на счет Покупателя, Поставщик перечисляет денежные средства по следующим реквизитам:

Полное наименование: Публичное акционерное общество «Ростелеком»

Сокращенное наименование: ПАО «Ростелеком»

Наименование банка: Чувашское ОСБ №8613 г. Чебоксары

Расчетный счет: 40702810275020102466;

Корреспондентский счет: 30101810300000000609;

БИК: 049706609;

Наименование: Филиал ПАО "Ростелеком" в Чувашской республике

Юридический адрес: 191167, г. Санкт-Петербург, Синопская набережная, дом 14, литер А.

Почтовый адрес: 428000, РФ, Чувашская респ., г.Чебоксары, пр-кт Ленина, д.2

ИНН: 7707049388

КПП: 213043001

Назначение платежа: Обеспечение исполнения Договора №

7.10. Условия о конфиденциальности регулируются соглашением, предусмотренным в Приложении № 1 к Условиям «Соглашение о конфиденциальности»

7.11. В случае противоречия между условиями Договора и Условиями, преваляющую силу будут иметь условия Договора.

## 8. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

8.1. Настоящий Договор считается заключённым и вступает в силу с момента его подписания обеими Сторонами и действует до 31.12.2024г.

8.2. Окончание действия Договора не влечет прекращение обязательств Сторон, не исполненных в течение срока действия Договора.

## 9. ПРИЛОЖЕНИЯ К ДОГОВОРУ

Неотъемлемой частью настоящего Договора являются следующие приложения:

- 9.1. Общие условия исполнения Договора (Приложение №1)
- 9.2. Спецификация (Приложение №2)
- 9.3. График исполнения обязательств (Приложение №3)
- 9.4. Технические требования к Программному обеспечению (Приложение №4)
- 9.5. Техническое задание на оказание Услуг (Приложение №5)
- 9.6. Лицензионное соглашение о предоставлении права использования (лицензии) программного обеспечения (Приложение №6)
- 9.7. Условия расширенной гарантийной поддержки (Приложение №7)

## 1. АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

### ПОКУПАТЕЛЬ

### ПОСТАВЩИК

#### ПАО «Ростелеком»

Юр. адрес: 191167, город Санкт-Петербург, вн. тер. г., Муниципальный округ Смольнинское, Синопская набережная, дом 14, литера А.  
ИНН 7707049388 КПП 213043001  
Почтовый адрес: 428000, г.Чебоксары, пр. Ленина, д.2  
ИНН 7707049388 КПП 213043001  
Банк: Волго-Вятский банк ПАО Сбербанк  
р/с 40702810942020002415  
к/с 30101810900000000603  
БИК 042202603  
ОГРН 1027700198767

### **ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА**

Общие условия исполнения Договора в редакции № 10 являются неотъемлемой частью Договора, размещены на официальном сайте ПАО «Ростелеком» <https://www.company.rt.ru/about/disclosure/>, подлежат исполнению Сторонами в полном объеме, за исключением случаев, когда в Договоре прямо указаны соответствующие изъятия.

**СПЕЦИФИКАЦИЯ ДОГОВОРА**

<b>Наименование Программного обеспечения</b>	<b>Срок предоставления бессрочной ЛИЦЕНЗИИ</b>	<b>Цена ЛИЦЕНЗИИ, руб. (НДС не облагается), Единоразовый платеж</b>
Программный комплекс	до 02.09.2024г.	

<b>Наименование Услуги</b>	<b>Стоимость, руб. с НДС</b>
Услуги по настройке и адаптации	

**ГРАФИК ИСПОЛНЕНИЯ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ**

Сроки оказания услуг по Услуг настройке и адаптации с даты подписания Договора не позднее 14 ноября 2024 г.

Срок предоставления Лицензий на право использования программного обеспечения – до 02.09.2024г.

## ТЕХНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРОГРАММНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ

### Требования к показателям назначения

Сведения о программном обеспечении должны быть включены в единый реестр российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных, созданный в соответствии со статьей 12.1 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 149 - ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

Поставщик до момента заключения договора должен предоставить документ, подтверждающий, полномочия Поставщика на передачу третьим лицам прав на программное обеспечение.

Система должна обеспечивать работу согласно следующим количественным показателям:

–Количество одновременных исходящих диалогов в автоматическом режиме: 20.

–Система не должна накладывать ограничений на общее или одновременное кол-во пользователей (методологов и администраторов) системы.

### Требования к надежности

При возникновении сбоев КТС, включая аварийное отключение электропитания, должно обеспечиваться автоматическое восстановление работоспособности Системы после устранения сбоев и корректного перезапуска КТС (за исключением случаев повреждения рабочих носителей информации с исполняемым программным кодом или хранилищами данных).

В целях обеспечения надежного функционирования программное обеспечение должно предусматривать:

–сохранение целостности данных при нештатном завершении работы Системы;

–сохранение работоспособности программного обеспечения при некорректных действиях пользователя.

Любые изменения прикладных данных в Системе должны носить характер транзакционно-ориентированных, то есть выполняющихся в целом от начала до конца либо, в случае сбоя транзакции, не выполняющихся совсем.

Полное восстановление Системы с образа резервного копирования не должно превышать 24 часов.

Процедура резервного копирования не должна работать с резервируемыми данными в монопольном режиме.

### Требования к защите информации

Система должна поддерживать механизм авторизации, основанный на ролевой модели – для каждого модуля должен быть задокументирован перечень выполняемых в Системе ролей (функций) и соответствующими этим ролям наборами полномочий.

Должна обеспечиваться возможность управления правами доступа и назначения полномочий пользователям в модулях в соответствии с назначенными им ролями.

В Системе должно быть предусмотрено разграничение прав доступа групп администраторов по их функциональным обязанностям. ПО должно поддерживать настройку парольной политики администраторов, в том числе контроля длины и состава пароля.

Должна обеспечиваться защита от несанкционированного изменения, дополнения, копирования или удаления информации в ходе ее хранения, обработки и передачи по каналам связи.

В Системе должно производиться журналирование внутренних модулей Системы и модулей взаимодействия с внешними системами в объеме, достаточном для первичного диагностирования неполадок в работе Системы. Журналы работы модулей не должны быть доступны для третьих лиц, за исключением Администраторов Системы и Администраторов операционной системы сервера Системы.

Для организации безопасной работы должны использоваться штатные средства защиты WEB-браузеров, такие как протокол TLS. На уровне протокола SIP в Системе должна быть предусмотрена защита от перебора паролей при регистрации устройства с последующим добавлением подозрительных IP-адресов в черный список.

При организации работы Системы в рамках нескольких географических местоположений должна быть предусмотрена возможность любому телекоммуникационному оборудованию быть подключенным к Системе при условии его сетевой доступности, в том числе по VPN-каналу.

#### Требования к эргономике и технической эстетике

Система должна обеспечивать корректную обработку аварийных ситуаций, вызванных неверными действиями пользователей, неверным форматом или недопустимыми значениями входных параметров. В указанных случаях Система должна возвращать пользователю соответствующие сообщения.

#### Требования к патентной чистоте

Патентная чистота Системы и ее частей должна быть обеспечена в отношении патентов, действующих на территории Российской Федерации.

Реализация технических, программных, организационных и иных решений, предусмотренных проектом системы, не должна приводить к нарушению авторских и смежных прав третьих лиц. Поставщик должен согласовать с Покупателем необходимость использования при выполнении работ охраняемых результатов интеллектуальной деятельности, права на которые принадлежат третьим лицам. В случае необходимости приобретения указанных выше результатов интеллектуальной деятельности, объем и порядок приобретения прав на их использование согласуется с Покупателем.

В рамках реализации функциональных требований настоящего Технического задания готового программного обеспечения (Программного продукта), зарегистрированного в Едином реестре российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных, Покупателю должны быть переданы права на использование Программного продукта путем заключения соответствующего лицензионного (сублицензионного) договора.

В случае, если в ходе выполнения работ будет создана программа для ЭВМ, Поставщик обеспечивает передачу исходных кодов и дистрибутивов с передачей всех необходимых для сборки и запуска программы для ЭВМ библиотек зависимостей, инструкций и программных сценариев (скриптов) для проведения компиляции, создания дистрибутива и установки (развертывания) программы для ЭВМ.

#### Требования к функциональным характеристикам Системы

В состав Системы должны входить следующие модули:

Модуль распознавания устной речи;

Модуль синтеза речи;  
 Модуль семантического анализа речи;  
 Модуль управления сценарием диалога;  
 Модуль речевой аналитики и отчетности;  
 Модуль администрирования.

Система должна быть реализована на основе технологий нейронных сетей и машинного обучения.

#### Требования к модулю распознавания устной речи

Модуль распознавания устной речи должен:

- поддерживать встроенную интеграцию с Модулем управления сценарием диалога
- поддерживать интерфейсы MRCP v1 (RFC 4463), MRCP v2 (RFC 6787), HTTP;
- поддерживать распознавание слитной речи на большом словаре LVCSR (Large Vocabulary Continuous Speech Recognition);
- Поддерживать пофонемное дикторнезависимое распознавание устной речи на русском языке;
- должен быть реализован в виде операционной службы с возможностью автоматического перезапуска после сбоя, не требующей интерактивного участия Пользователя;
- подсистема распознавания речи должна быть оптимизирована для распознавания в телефонном канале с использованием кодека G.711;
- регистрировать подробные протоколы (логи) своей работы, позволяющие диагностировать возникающие проблемы;
- иметь визуальный интерфейс, предназначенный для анализа высказываний и транскрибирования данных с возможностью дообучения модели распознавания.

#### Требования к модулю синтеза речи

Должна быть возможность установки модуля синтеза и распознавания речи как в контуре Покупателя, так и в облаке. Требования к модулю синтеза:

- поддерживать преобразование текста в речь для мужского и женского голосов;
- интегрироваться с голосовым порталом по протоколам MRCP v. 1. MRCP v. 2 и HTTP;
- синтезированная речь должна соответствовать первому классу качества по норме слоговой разборчивости по ГОСТ Р 50840-95;
- качество естественности и узнаваемости синтезированной речи должно соответствовать высшему классу качества по ГОСТ Р 50840-95;
- реализация в виде службы операционной системы с автоматическим перезапуском после сбоя, не требующей интерактивного участия Пользователя;
- обеспечение правильного преобразования из текста в речь собственных имен, числительных, сокращений и аббревиатур;
- ведение подробного журнала (логов) работы модуля, позволяющий быстро и четко диагностировать возникающие проблемы;
- возможность проверки корректности работы системы синтеза текста, включающий возможность воспроизвести звук в соответствии с введённым текстом через визуальный web-интерфейс;
- подключение пользовательских словарей произношения текста;

- визуальный инструмент редактирования пользовательского словаря произношения текста с возможностью добавления/редактирования/удаления вариантов произношения слов и фраз;
- обеспечение плавного изменения темпа воспроизведения речи в диапазоне:
- замедление темпа до 2 раз;
- ускорение темпа до 2 раз.
- обеспечение изменения высоты основного тона речи на 25% ниже и 50% выше относительно среднего значения;
- реализация на основе использования технологии нейронных сетей глубокого обучения (DNN)
- наличие универсального API для возможности интеграции с информационными системами Покупателя.

Требования к модулю семантического анализа речи

Модуль семантического анализа должен:

- обеспечивать извлечение смысловых категорий распознанной речи (намерений заявителей);
- обеспечивать извлечение смысловых категорий распознанной речи с особенностями:
  - использование слов в различных формах;
  - свободный порядок слов;
  - ошибки в порядке слов;
  - неполные/незаконченные предложения, а также предложения, продолжающие предыдущую фразу;
  - умолчания и пропуск частей фразы/предложения;
  - длинные фразы с большим количеством зависимых или однотипных частей;
- разговорная, жаргонная и профессиональная лексика;
- Описательные формулировки вместо терминов и понятий (например, Клиент не знает или не помнит слово «Выписка из домовой книги», и пытается описать это понятие как «Справка о составе семьи/справка по форме №9»);
- синонимы, паронимы и прочие лексико-семантические отношения.
- обеспечивать выбор подходящего значения смысловой категории речи из списка лучших вариантов с учётом контекста и уровня доверия;
- обеспечивать выявление именованных сущностей (атрибутов) из реплик заявителя;
- включать в себя визуальный инструментарий по повышению точности классификации за счет встроенного механизма обучения моделей распознавания на примерах реплик с использованием машинного обучения;
- включать в себя инструментарий по импорту реплик заявителя из логов диалогов модуля управления сценарием диалога с целью дообучения моделей;
- включать в себя инструментарий по созданию новых моделей распознавания на основании примеров с использованием машинного обучения;
- включать в себя функционал, позволяющий использовать алгоритмы глубокого обучения в том числе на небольших объёмах данных (few-shot learning);
- иметь визуальный интерфейс для аннотирования данных;
- иметь встроенные визуальные инструменты для тестирования моделей извлечения смысловых категорий (точность, полнота, F-мера), возможность построения

- confusion matrix для тестирования классификационных моделей, в том числе – для сравнения разных версий моделей категоризации;
- обладать функцией семантической кластеризации (автоматическое объединение семантически схожих реплик в кластера для ускорения процесса аннотации данных);
- обладать функцией автоаннотирования новых данных на базе сформированных ранее моделей с возможностью последующей ручной корректировки разметки;
- обеспечивать итеративное дообучение моделей извлечения смысла с возможностью автоматического выделения тестового набора для оценки качества и равномерным распределением тематик между обучающей и тестовой частями;
- позволять автоматически сравнивать качество новых версий моделей относительно предыдущих версий в разрезе каждого класса.

Модуль должен быть реализован на основе технологий нейронных сетей и машинного обучения.

#### Требования к модулю управления сценарием диалога

Модуль управления диалогами должен поддерживать следующие функции:

- Возможность настройки нескольких независимых друг от друга приложений сценариев;
- Возможность построения модульной архитектуры приложения сценария диалога (вызов отдельных приложений из базового основного);
- Настройка сценария диалога выполняется через визуальные интерфейсы, без необходимости программирования:
  - Добавление новых веток диалога с разветвлением на основании параметров, извлеченных из ответов заявителя или полученных от внешних систем.
  - Внесение изменений в ответы.
  - Добавление новых источников данных (подключение внешнего API).
  - Создание новых тем диалога.
- Возможность использования разных моделей извлечения смысла на разных этапах диалога.
- возможность использовать уровень уверенности нейросети по тематике в качестве условия перехода в ветку сценария.
- Возможность настройки обработки обращений из разных каналов (голосовой канал, текстовый канал из разных мессенджеров) по одному сценарию.
- Для обработки значений переменных сценария и реализации сложных интеграций должна быть возможность локального использования программного кода в структуре сценария.
- возможность использования в сценариях данных из систем, с которыми настроена интеграция.
- Возможность настройки различных обработок для следующих видов исключений: no\_input (молчание), no\_match (вопрос не был распознан), error (системная ошибка). При возникновении исключительной ситуации должна быть возможность задавать настройкой: воспроизведение уточняющего вопроса с настройкой количества повторов, переход на определенный этап диалога после заданного количества попыток. Возможность настраивать обработчики ошибок по умолчанию для всей Системы, с возможностью их переопределения на отдельных этапах диалога.

- Возможность построения логики сценария диалога с учётом истории взаимодействий и профиля Клиента;
- Возможность построения логики сценария с учётом календарных событий, времени суток и часового пояса Клиента (при условии получения этой информации из внешних систем Покупателя или из модуля управления контентом);
- Возможность настройки логики сценария с учётом особенностей ведения диалога:
  - необходимость переключения диалога между намерениями (естественная реакция на дополнительные вопросы по текущему намерению и новое намерение);
  - возможность возврата в точку обработки основного намерения при его повторном определении после ответов на дополнительные вопросы;
  - необходимость уточнения деталей по намерению (сбор дополнительной информации);
  - необходимость проявления инициативы в разговоре, помощь Клиенту в формулировке проблемы.
- Возможность настройки правил перевода обращения на нужную группу операторов как в текстовом, так и в голосовом канале.
- Поддержка версионности сценариев диалогов,
- Возможность отката сценария на более раннюю версию.
- Возможность публикации обновлённой версии сценария диалога без необходимости остановки обслуживания обращений текущей версией.
- Возможность одновременной эксплуатации разных версий одного сценария.
- Возможность отката на любую из предыдущих версий сценария.
- Возможность импорта/экспорта сценариев диалогов для переноса между изолированными экземплярами Системы и бэкапирования сценариев.
- Механизмы контроля корректности сценария (проверки на бесконечные циклы, заполнение обязательных параметров).
- Поддержка режима проектирования диалога, позволяющего проектирование общей схемы диалога без необходимости указания технических деталей реализации.
- Инструменты отладки должны обеспечивать тестирование диалога локально, на рабочем месте разработчика сценариев, в том числе должны обеспечивать проверку работоспособности внешнего API вызываемого в рамках сценариев диалогов.
- Инструменты логирования должны обеспечивать просмотр логов диалогов с отображением в едином интерфейсе: аудиозаписей диалога, параметров, получаемых/передаваемых во внешние системы, результатов распознавания и точность распознавания на каждом этапе диалога.
- Barge-in mode. заявитель должен иметь возможность прервать ответ робота. Возможность прерывания должна определяться настройкой сценария отдельно для каждого шага диалога.
- Возможность ввода DTMF команд.
- Инструменты настройки диалогов не должны накладывать ограничения на количество шагов или разветвлений диалога.
- Должна поддерживаться возможность использования регулярных выражений вместо подключения моделей распознавания.
- Гибридная модель NLG: возможность как использования TTS различных производителей (для отладки и динамических реплик) так и воспроизведение

предзаписанных реплик (для статических реплик и в диалогах с высокими требованиями по звучанию голоса).

-Кэширование результатов TTS. Все результаты работы внешних TTS должны кэшироваться с настраиваемой глубиной по времени. При повторном обращении к TTS с тем же самым текстом, вместо повторного синтеза должен браться файл из кэша.

#### Требования к модулю речевой аналитики и отчетности

Модуль речевой аналитики и отчетности предназначен для контроля и анализа разговоров, осуществленных в автоматическом режиме между системой и заявителями в голосовых каналах.

Данный модуль должен обеспечивать наличие возможности:

-Прослушивание аудиозаписи диалога через встроенный аудио-плеер.

-Замедление и ускорение скорости воспроизведения.

-Просмотр и выгрузка транскрипции диалога.

формирования следующих отчетов в части диалогов заявителей с диалоговым ботом:

сводный отчет по количеству совершенных звонков, отражающий количество поступивших вызовов, в разрезе тематик обращений и результатов диалога; количество звонков, в которых абонент был полностью обслужен без перевода на оператора;

настройка отображаемых метрик и разрезов через визуальный интерфейс.

-возможность анализа голосовых диалогов заявителей с ботом в графическом интерфейсе и построение статистической отчетности по следующим критериям (разрезам) с возможностью их произвольной комбинации:

количественно-временные:

время начала вызова,

время завершения вызова,

оценка диалога клиентом,

Average Handling Time (АHT). Среднее время обработки вызова ботом.

инициатор завершения диалога,

First Contact Resolution (FCR). Количество вопросов Клиента, которые не потребовали повторного обращения в Контакт центр за установленный интервал времени.

канал взаимодействия,

любых других параметров из контекста диалога.

лексическо-семантические:

тематики обращений.

результат диалога.

эмоциональная оценка диалога по лексике заявителя (негатив, позитив)

анализ по словам, словосочетаниям, лексическим словоформам и их производным.

использование нескольких условий при формировании аналитического запроса (с помощью логических условий «Содержит», «Не содержит», «И», «ИЛИ»), а также анализ соблюдения строгой или свободной последовательности фраз в диалоге).

-настройка сложных правил контроля, в которых учитываются не только факты событий, но и их последовательность и сочетание по условиям И/ИЛИ с возможностью создания вложенных иерархически зависимых условий.

- категоризация диалогов по тематикам и анализ всех атрибутов в разрезе тематик диалогов как в виде отчетов, так и в графическом представлении.
- визуализация частотности использования слов для текущей выборки диалогов в виде облака слов.
- визуализация диалогов с возможностью сортировки по полям количественно временного разреза.
- визуальный конструктор табличных отчетов, позволяющий создавать шаблоны отчетов требуемого состава (в т.ч. с учетом логических условий) по любому количеству метаданных диалога и параметров разрезов анализа и возможностью выгрузки отчетов в формате xls.
- визуализация результатов анализа (графики и диаграммы), в том числе линейные диаграммы, столбчатые диаграммы, диаграммы потоков (санкей диаграммы).
- настраиваемые дашборды - возможность настройки (пользователем - через графический инструментарий) отображения на одном экране произвольного кол-ва виджетов (списков, диаграмм, облака слов и т.д.) Возможность настройки размера и размещения виджетов.
- модуль речевой аналитики должен обеспечивать возможность расширения использования для анализа разговоров агентов контакт-центра с клиентами (по отдельному договору).

#### Требования к модулю администрирования

В модуле должны быть обеспечены следующие функциональные возможности:

- логирование Системы;
- мониторинг состояния Системы в реальном времени.

#### Ведение учетных записей пользователей Системы.

##### Требования к настройке Системы

##### Требования к настройке процесса обслуживания заявителей

Общая схема обслуживания должна состоять из следующих шагов:

1. Заявителю звонят на телефонный номер;
2. Система озвучивает вопрос заявителю о тематике обращений;
3. Заявитель озвучивает свой ответ;
4. Система автоматически определяет тематику обращения заявителя (смысл вопроса);
5. Система запускает соответствующий сценарий обработки обращения в соответствии с тематикой обращения;
6. Переход к пункту 2.

Обработка обращений заявителей должна предусматривать следующие режимы обработки в зависимости от тематики запроса:

- 1. Популярный вопрос** – вопрос, на который можно дать ответ, сформулированный одним или несколькими предложениями. Популярный вопрос подразумевает определение тематики вопроса заявителя согласно классификатору и ответ на заданный заявителем вопрос.
- 2. Интерактивный сервис** – обращение, которое требует уточнение у заявителя дополнительной информации, получение информации из внешних ИС и предусматривает возможность различного поведения Системы в зависимости от ответов заявителя и полученной из внешних ИС информации.

**3.Перевод на оператора** - обращение, относящееся к тематикам, для которых не предусмотрено обслуживание в автоматическом режиме, должно переводиться на оператора ЕКЦ.

#### Требования к консультационным сервисам Системы

Консультационные **исходящие сервисы**:

-Подтверждение записи на прием к врачу.

Дополнительно могут быть реализованы другие темы справочного характера в связи с расширением функционала ЕКЦ.

Допускается уточнение алгоритма работы сервисов. Предоставляется не менее 200 высказываний абонентов, соответствующих каждой тематике из новых или вышеуказанных консультационных сервисов. Для каждой тематики должен быть сформирован один однозначный текстовый ответ. Каждое высказывание должно содержать в себе не менее 3 слов и в полной мере отражать смысловую составляющую вопроса. Высказывания должны быть сформированы на основании реальных звонков или обращений заявителей с уникальными телефонными номерами и переданы в формате электронного текстового документа.

Инструментарий Системы должен позволять пользователям Системы через визуальный интерфейс самостоятельно настраивать новые сценарии обслуживания и проводить обучение модели распознавания новым тематикам.

**Требования к интеграции Системы с внешними ИС**

Система не должна накладывать ограничения на интеграцию в будущем.

**Требования к видам обеспечения**

#### Требования к программно-техническому обеспечению

Система является совокупностью программ для ЭВМ и аппаратных средств, взаимно настроенных для реализации целей Системы.

Система должна поддерживать работу с обеспечением всех эксплуатационных показателей назначения на российских дистрибутивах операционных систем, одобренных для использования на объектах критически важной инфраструктуры (Astra Linux Special Edition).

Система должна быть развернута на программно-технической инфраструктуре Покупателя и не должна требовать подключения к сети Интернет.

Все компоненты системы должны функционировать на x86 архитектуре и не требовать GPU для эксплуатации. Допустимо использование GPU для обучения модуля распознавания речи.

Система должна предусматривать возможность масштабирования по производительности и объему обрабатываемой информации без модификации ее программного обеспечения путем развития и модернизации используемого программно-аппаратного комплекса.

Для разворачивания штатной версии Системы необходимы следующие ресурсы:

-CPU Intel Xeon Gold 2.20 GHz и выше vCPU 42;

-CPU для серверов NER и TTS обязательно с поддержкой AVX2;

-RAM 146 GB

-SSD 1730 GB

-HDD 1140 GB

-Для виртуальной среды требуется обеспечить 100% резервацию ресурсов всех машин, переподписка отключена для всех машин;

-HDD 10k SAS;

-Сеть от 1Gbps.

Аппаратные средства (серверное оборудование) Системы предоставляются Покупателем. Система может располагаться как на выделенном физическом, так и на виртуальном сервере.

Покупатель предоставляет вычислительные ресурсы, на которых Поставщик выполняет работы.

Покупатель обеспечивает маршрутизацию SIP/MRCP-трафика ЕКЦ к Системе и от нее для обеспечения информационного обмена с Системой, а также перенастройку существующих базовых логик распределения вызова и выстраивания очередей между операторами ЕКЦ.

Покупатель предоставляет вычислительные ресурсы для тестовой и промышленной среды на базе виртуальных машин. Покупатель обеспечивает сетевую связность TCP/IP между предоставленными виртуальными машинами, системами Покупателя, с которыми предусмотрена организация информационного взаимодействия, с IP-шлюзами телефонной связи Покупателя, с IP-телефонной станцией Покупателя.

#### Требования к лингвистическому обеспечению

Все экранные формы, выходные формы, инструкции по работе, вся документация должны быть выполнены на русском языке. Исключения могут составлять только системные сообщения, не подлежащие русификации. Набор символов – кириллица. Цифровая информация должна быть отражена арабскими цифрами.

## ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ

### Общие требования к оказанию услуг

Поставщик разрабатывает не более трех отчетных форм в визуальном конструкторе отчетов Системы, содержащих следующие данные:

- успешные звонки, полностью обработанные роботом;
- звонки, переведенные на оператора по просьбе заявителя;
- звонки, завершённые сбросом звонка со стороны абонента (сценарий не был завершён, абонент повесил трубку).

Поставщик проводит обучение порядку эксплуатации Системы в формате вебинара (краткое обучение по созданию сценариев обслуживания и отчетов) в объеме не более 4 академических часов. По итогам проведения обучения должен быть составлен протокол обучения.

### Виды, состав, объем и методы испытаний Системы и ее составных частей

Приемка результатов оказания услуг осуществляется в сроки, установленные Договором.

Объем и методы испытаний Системы определяются соответствующей Программой и методикой испытаний.

Испытания проводятся комиссией, состоящей из представителей Покупателя и Поставщика.

Поставщик разрабатывает и направляет на согласование Покупателю Программу и методику испытаний не позднее, чем за пять рабочих дней до предполагаемой даты проведения испытаний. Покупатель обязан согласовать или направить замечания к представленной методике проведения испытаний в срок не позднее трех рабочих дней до проведения испытаний.

Поставщик передает Покупателю полный набор логинов, паролей и других параметров доступа не позднее, чем за пять рабочих дней до предполагаемой даты проведения испытаний.

Результаты проверок в ходе проведения испытаний в соответствии с пунктами Программы и методики испытаний должны быть зафиксированы в Протоколе испытаний.

Испытания должны проводиться на программно-технических средствах Покупателя.

Перерывы в работоспособности общесистемного программного обеспечения или аппаратных средств, предоставляемых Покупателем, не являются основанием для признания испытаний не успешными.

Недостатки, выявленные в ходе проведения испытаний, должны быть устранены Поставщиком в рамках оказания услуг по Договору в согласованные между Поставщиком и Покупателем сроки.

Как недостатки реализации оформляются исключительно выявленные отклонения от Общих требований к оказанию услуг. Прочие недостатки могут документироваться как желательные доработки. Наличие желательных доработок не должно влиять на признание испытаний успешными.

Протокол испытаний должен содержать выводы о соответствии представленной на испытания Системы предъявляемым требованиям Описания Общих требований к оказанию услуг, а также сроки устранения выявленных недостатков.

### **ТРЕБОВАНИЯ К ДОКУМЕНТИРОВАНИЮ**

В рамках оказания услуг, определенных настоящим Техническим заданием, Поставщик должен предоставить следующую документацию:

- Общее описание Системы;
- Схема комплекса технических средств Системы;
- Руководство администратора;
- Руководство пользователя;
- Программа и методика испытаний;
- Протокол приемочных испытаний;
- Программа обучения инструментарию системы.
- Видеоуроки по обучению инструментарию системы.
- Документ о приемке.

Документация должна быть выполнена на русском языке, за исключением официальных наименований используемого программного и технического обеспечения, а также системных сообщений, для которых отсутствует перевод на русский язык, выполненный разработчиком системного программного обеспечения.

Структура и содержание документации могут уточняться Поставщиком по согласованию с Покупателем в процессе проектирования и оказания услуг.

Отчетные материалы должны быть предоставлены Покупателю электронном виде в одном экземпляре в формате doc, docx или pdf.

**Лицензионное соглашение  
о предоставлении права использования (Лицензии) программного обеспечения**

**1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

1.1. В настоящем Лицензионном соглашении (далее также - Соглашение) наряду с терминами и определениями Договора используются следующие термины:

«**Документация**» – стандартная пользовательская документация, руководства и другие материалы, предоставляемые производителем ПО и имеющие отношение к ПО. Документация может содержаться на бумаге, ином материальном носителе или опубликована на веб-сайте производителя ПО в сети Интернет.

«**Лицензия**» – простая (неисключительная) лицензия на использование ПО, предоставляемая Лицензиаром Лицензиату по настоящему Соглашению и определяющая совокупность прав использования ПО Лицензиатом.

«**Лицензиар**» - \_\_\_\_\_.

«**Лицензиат**» - Публичное акционерное общество «Ростелеком» (ПАО «Ростелеком»).

«**Программное обеспечение**», «**ПО**» – программное обеспечение/ программа для ЭВМ, указанная (указанные) в Спецификации (Приложения №2 к Договору), Лицензию на использование которого (которых) Лицензиар предоставляет Лицензиату в соответствии с настоящим Соглашением, а также все обновления, предоставленные Лицензиаром Лицензиату.

«**Правообладатель**» - обладатель исключительного права на ПО в полном объеме.

**2. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ И ГАРАНТИИ ЛИЦЕНЗИАРА**

2.1. Лицензиар предоставляет Лицензиату на условиях, указанных в настоящем Соглашении, права на использование Программного обеспечения (Лицензию), за вознаграждение, уплачиваемое Лицензиатом в соответствии с условиями Договора.

2.2. Лицензия передается Лицензиату на весь срок действия исключительного права на ПО.

2.3. Лицензиату предоставляются следующие права использования ПО:

2.3.1. право использования ПО в соответствии с его функциональным назначением, т.е. такое использование, которое является обычным для такого рода ПО в соответствии с Документацией;

2.3.2. право воспроизводить ПО на оборудовании для использования его в соответствии с условиями настоящего Соглашения, ограниченное правом инсталляции, копирования в целях запуска Программного обеспечения, если иные права использования Программного обеспечения не предусмотрены Документацией;

2.3.3. права, предоставляемые в силу закона – на основании ст. 1280 ГК РФ

2.3.4. иные права, указанные как предоставленные в отношении конкретной программы ПО в Спецификации к Договору.

2.4. Указанные в настоящем Соглашении права использования ПО действуют на всей территории Российской Федерации и считаются переданными Лицензиату с даты подписания Сторонами Акта сдачи-приемки Лицензии.

2.5. Лицензиат не несёт обязанности перед Лицензиаром или иными третьими лицами, включая Правообладателя, по предоставлению отчётов об использовании ПО.

2.6. Лицензиат вправе предоставлять право использования ПО, приобретенного по Договору, в порядке сублицензирования третьим лицам

2.7. Стороны соглашаются, что Лицензиат вправе использовать в соответствии с условиями Соглашения как ПО целиком, так и любые отдельные его элементы, фрагменты и части, если такое использование технически возможно.

### 3. ГАРАНТИИ ЛИЦЕНЗИАРА

**3.1.** Настоящим Лицензиар заверяет и гарантирует, что:

3.1.1. Лицензиар является Правообладателем ПО *либо выбрать* Право на предоставление Лицензии предоставлено Лицензиару на основании \_\_\_\_\_ *[указать основание, в соответствии с которым Лицензиар предоставляет Лицензию, например, реквизиты Лицензионного договора с Правообладателем];*

3.1.2. он вправе предоставлять Лицензию на использование ПО в объеме, предусмотренном Соглашением;

3.1.3. что ПО соответствует требованиям действующего законодательства Российской Федерации, а также что никакая часть и никакие элементы ПО не нарушают чьих-либо законных прав;

3.1.4. использование предоставляемой Лицензии Лицензиатом в соответствии с условиями настоящего Соглашения не будет нарушать или каким-либо образом ущемлять любые законные права любых третьих лиц, включая Правообладателя;

3.1.5. право на использование ПО не состоит под арестом, не находится в залоге, в отношении прав использования ПО не ведётся судебного разбирательства, что право использования ПО не является предметом иных имущественных прав и притязаний третьих лиц, в результате которых Лицензиар может утратить право на предоставление Лицензии, предусмотренной Соглашением;

3.1.6. он уполномочен Правообладателем ПО оказывать гарантийную/послегарантийную поддержку, а также осуществлять услуги по настройке, адаптации и внедрению ПО и обладает специалистами необходимой для этого квалификации (если применимо);

**3.1.7.** ПО не содержит скрытых функциональных возможностей, средств ограничения заявленных функций программного обеспечения во времени, а также не содержит программных вирусов;

3.1.8. Лицензиат не будет понужден к какому-либо платежу, не предусмотренному настоящим Соглашением и/или Договором, в связи с использованием ПО на условиях настоящего Соглашения и/или Договора.

**3.2.** Нарушение Лицензиаром гарантий, описанных в п. 3.1. Соглашения, является существенным нарушением настоящего Соглашения и Договора, Приложением к которому является настоящее Соглашение. В случае нарушения Лицензиаром любых гарантий и заверений, указанных в п. 3.1. Соглашения, Лицензиар возместит Лицензиату убытки в полном объеме, а также выплатит штрафную неустойку в размере 10% (десять процентов) от размера лицензионного вознаграждения за предоставление Лицензии.

**3.3.** Если претензии/иски третьих лиц, основанные на нарушении Лицензиаром своих гарантий и/или обязательств по настоящему Соглашению, будут предъявлены Лицензиату, Лицензиар своими силами и за свой счет будет разрешать (рассматривать) такие претензии/иски, оградив Лицензиата от возможных убытков и участия в рассмотрении претензий/возможном судебном разбирательстве.

**3.4.** Лицензиат вправе также, уведомив Лицензиара и заявив ходатайство о привлечении его к участию в рассмотрении дела, самостоятельно осуществить судебную защиту в случае предъявления к Лицензиату третьими лицами иска в связи с нарушением интеллектуальных прав на ПО, полученных по настоящему Соглашению. В этом случае при вынесении судебного решения, вступившего в законную силу, против Лицензиата о взыскании средств с последнего либо о запрете Лицензиату использовать ПО так, как это разрешено настоящим Соглашением,

Лицензиар обязан возместить Лицензиату убытки в полном объеме и все документально подтвержденные судебные издержки не позднее 10 (Десяти) рабочих дней с даты получения от Лицензиата соответствующего письменного требования об уплате.

**3.5.** В случаях, предусмотренных в пп. 3.3. и 3.4. Соглашения, Лицензиат вправе привлекать к участию в рассмотрении претензий/судебном процессе Лицензиара и запрашивать у Лицензиара документы, подтверждающие законность использования ПО Лицензиатом на условиях, определенных настоящим Соглашением, а последний не вправе отказываться от такого участия и от предоставления запрошенных документов.

## **4. ЦЕНА**

**4.1.** Порядок оплаты Лицензий определен Договором..

## **5. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЛИЦЕНЗИИ**

**5.1.** Лицензиар обязуется передать Программное обеспечение на физическом носителе, а также Документацию на ПО на *Flash-disk* в сроки, указанные в Приложении № 3 к Договору. Лицензиар гарантирует, что Документация будет составлена на русском языке.

**5.2.** Не позднее 3 (Трех) рабочих дней с даты передачи Лицензиату ПО и Документации Лицензиар передает Лицензиату Акт сдачи-приемки Лицензии в двух экземплярах. В течение 3 (Трех) рабочих дней с даты получения Акта сдачи-приемки Лицензии Лицензиат либо подписывает его и передает один подписанный экземпляр Лицензиару, либо направляет Лицензиару письменный мотивированный отказ от приемки Лицензии с перечнем выявленных недостатков и сроков их устранения.

**5.3.** Лицензиар устраняет указанные в мотивированном отказе от приемки Лицензии недостатки своими силами и за свой счет в срок, указанный Лицензиатом.

**5.4.** Датой выполнения обязательств Лицензиаром по передаче Лицензии считается дата подписания Лицензиатом Акта сдачи-приемки Лицензии.

**5.5.** Если ПО снабжено техническими средствами защиты авторских прав, Лицензиар обязуется одновременно с передачей Лицензии предоставить Лицензиату ключи, коды и иные подобные сведения, необходимые для использования ПО способами, указанными в настоящем Соглашении.

## **6. ГАРАНТИЯ И ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА**

**6.1.** Лицензиар гарантирует работоспособность ПО на протяжении гарантийного периода, равного 12 (двенадцати) месяцам с даты подписания Сторонами Акта сдачи-приемки Лицензии.

**6.2.** Условия гарантийной поддержки должны соответствовать требованиям, изложенным в Приложении № 7 к настоящему Договору.

**6.3.** Стороны пришли к соглашению, что Лицензиат вправе заключать договор на услуги по постгарантийной поддержке, в том числе на услуги по обновлению ПО, с третьими лицами.

## **7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

**7.1.** В случае нарушения сроков передачи ПО, Лицензии и (или) Документации более чем на 20 (Двадцать) рабочих дней, Лицензиат вправе расторгнуть Договор, приложением к которому является настоящее Соглашение, во внесудебном порядке путем одностороннего отказа от исполнения обязательств и уведомить об этом Лицензиара в письменной форме и/или применить санкции, предусмотренные Договором.

**7.2.** В случае досрочного прекращения права использования ПО у Лицензиара по каким бы то ни было основаниям (кроме истечения срока действия исключительного права на ПО в связи с переходом в общественное достояние), Лицензиар обязуется в срок не превышающий 7 (семи) календарных дней предоставить право использования на аналогичное по функциональности ПО на условиях, тождественных установленных Договором, с зачетом уплаченного ранее Лицензиатом вознаграждения, либо вернуть уплаченное вознаграждение за период с даты прекращения права у Лицензиата и до прекращения срока использования ПО, установленного настоящим Договором

## **8. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

**8.1.** Настоящее Соглашение, включая его приложения, является неотъемлемой частью Договора. Во всем, что не предусмотрено настоящим Соглашением, Стороны руководствуются Договором.

**8.2.** Приложением к Соглашению являются:

8.2.1. Приложение № 1. Форма Акта сдачи-приемки Лицензии.

Лицензиар

Лицензиат

ПАО «Ростелеком»

**Приложение № 1**  
**к Лицензионному соглашению о предоставлении права**  
**использования (Лицензии) программного обеспечения**  
**Начало формы**

АКТ  
СДАЧИ-ПРИЕМКИ ЛИЦЕНЗИИ

г. \_\_\_\_\_ «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ года

Публичное акционерное общество «Ростелеком» (ПАО «Ростелеком»), именуемое в дальнейшем

«Лицензиат», в лице \_\_\_\_\_, [действующего / (действующей)] на основании \_\_\_\_\_, с одной

стороны, и \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_), именуемое в дальнейшем «Лицензиар», в лице \_\_\_\_\_, [действующего / (действующей)] на основании \_\_\_\_\_, с другой стороны, совместно именуемые «Стороны», а по отдельности - «Сторона», составили настоящий Акт сдачи-приемки Лицензии (далее - «Акт») о нижеследующем.

1. Лицензиар за вознаграждение передал Лицензиату Лицензию на ПО, указанное в Спецификации к Договору № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года, а Лицензиат принял следующее Программное обеспечение:

№ п/п	Наименование ПО	№ ПО в Едином реестре российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных, № пункта и № Приказа Минцифры России	Срок действия лицензии	Кол-во	Цена, руб.	Лицензионное вознаграждение, руб., НДС не облагается (ПО зарегистрировано в Едином реестре российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных)
	ИТОГО:					
	НДС:					
	ИТОГО с НДС:					

2. Лицензиар передал, а Лицензиат принял ПО, Документацию на ПО. Лицензия предоставляется на срок \_\_\_\_\_.

3. Настоящий Акт составлен в двух экземплярах, по одному для каждой из Сторон.

Лицензиар

Лицензиат

ПАО «Ростелеком»

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

**Окончание формы**

Форма согласована

## УСЛОВИЯ РАСШИРЕННОЙ ГАРАНТИЙНОЙ ПОДДЕРЖКИ

### 1.1 Требования к гарантийному обслуживанию Системы

Поставщик должен гарантировать, что внедряемая Система и результат Услуг будут функционировать в соответствии со своим назначением не менее 2 лет с даты приёмки Системы и подписания Акта об Оказанных услугах.

Под гарантией понимается устранение Поставщиком своими силами и за свой счёт допущенных по его вине недостатков, выявленных после приемки оказанных Услуг.

В ходе осуществления гарантийного сопровождения Поставщик обязан обеспечить своевременное исправление всех ошибок, выявленных в функционале Системы.

Если в период гарантийного срока обнаружатся недостатки, то Поставщик (в случае, если не докажет отсутствие своей вины) обязан устранить их за свой счет. По факту обнаружения недостатков Покупатель обязан официально уведомить Поставщика и зафиксировать в совместном акте перечень выявленных недостатков и сроки их устранения. Гарантийный срок в этом случае соответственно продлевается на период устранения недостатков.

Поставщик гарантирует возможность безопасного использования результата оказанных услуг по назначению в течение всего гарантийного срока.

Поставщик обязуется обеспечить гарантийную техподдержку в течение всего периода гарантийного обслуживания в следующем объеме:

- Режим оказания услуг: в рабочие часы с 07 до 16 МСК, в рабочие дни (5 дней в неделю);
- Консультирование по выявлению причин возникновения неработоспособности Системы;
- Регистрация и устранение сбоев и ошибок в работе Системы;
- Предоставление обходных решений для устранения сбоев и ошибок;
- Обновление документации по результатам устранения сбоев и ошибок;
- Предоставление обновлений ПО Системы по мере их выхода.

### 1.2 Требования к порядку выполнения доработок и устранению допущенных Поставщиком ошибок, которые выявлены в процессе испытаний и в период гарантийного обслуживания

Недостатки и ошибки в реализации Системы, выявленные в ходе проведения испытаний, должны быть устранены Поставщиком в рамках оказания Услуг по Договору. Порядок устранения замечаний и реализации рекомендаций комиссии должен быть определен в документах «Программа и методика приёмочных испытаний». Сроки устранения замечаний и рекомендаций, данных приемочной комиссией в ходе испытаний, определяются в соответствующем протоколе проведения испытаний.

Недостатки и ошибки в реализации Системы, выявленные в период гарантийного обслуживания, устраняются Поставщиком в рамках очередного обновления Системы или в рамках внеочередного экстренного обновления в случае, если обнаруженные ошибки препятствуют или ограничивают эксплуатацию Системы в штатном режиме.

Поставщиком должны быть внесены соответствующие актуализирующие исправления в техническую и рабочую документацию, связанные с устранением замечаний к работе Системы, и предъявлены Покупателю на приемочные испытания или до завершения срока гарантийного обслуживания для замечаний опытной эксплуатации или гарантийного обслуживания соответственно.

### **1.3 Требования к эксплуатации Системы**

Состав работ по эксплуатации Системы, а также их периодичность и требования к составу и квалификации обслуживающего персонала определяются в эксплуатационной документации на Систему. При этом требования к эксплуатации компьютерного оборудования, системного и прикладного программного обеспечения, входящего в состав Системы, указываемые в эксплуатационной документации, должны соответствовать требованиям к эксплуатации соответствующего оборудования и программного обеспечения, изложенным в документации, поставляемой вместе с данным оборудованием и программным обеспечением при его приобретении.

### **1.4 Требования к квалификации персонала**

В результате оказанных Услуг должна быть создана Система, обладающая техническими характеристиками и функционалом, позволяющими осуществлять эксплуатацию такой Системы персоналом, обладающим следующей квалификацией:

- Операторы, Супервайзеры - опыт использования профессиональных программных продуктов;
- Администраторы и Методологи - администрирование программных продуктов, опыт использования профессиональных программных продуктов.
- Системные администраторы – системное администрирование платформы на уровне аппаратного и программного обеспечения.