

**Договор
на сопровождение (техническую поддержку)
системы мультисервисного абонентского доступа BROADACCESS
производства Teledata Networks.**

№ _____

г.Краснодар

“ ____ ” _____ 2020г.

Общество _____ с _____ ограниченной _____ ответственностью _____ (_____), именуемое в дальнейшем **«Исполнитель»**, в лице _____, действующего на основании Устава, с одной стороны, и **Публичное акционерное общество «Ростелеком» («ПАО «Ростелеком»)**, именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице Директора департамента управления закупками МРФ «Юг» ПАО «Ростелеком» Фомиченко Инны Юрьевны действующей на основании доверенности 04/29/10-19 от 06.02.2019г с другой стороны, совместно именуемые **«Стороны»**, а по отдельности **«Сторона»**, по итогам закупочной процедуры № _____ заключили настоящий договор № _____ на оказание услуг (далее – «Договор») о нижеследующем.

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. В рамках настоящего Договора в соответствии с Приложением № 1 к Договору (Техническое Задание), Исполнитель обязуется оказать Заказчику услуги по сопровождению (технической поддержке) системы мультисервисного абонентского доступа BROADACCESS производства Teledata Networks. (далее «Оборудование»):

- поддержка по запросу;
- аварийный запрос;
- ремонт оборудования, а Заказчик обязуется принять и оплатить оказанные Услуги.

1.2. Описание, порядок и условия предоставления услуг определены в Приложении 1 к настоящему Договору.

1.3. Осуществлять права и нести обязанности Заказчика по настоящему Договору могут Региональные филиалы ПАО «Ростелеком» в лице своих надлежащим образом уполномоченных представителей, действующих на основании доверенности. Полномочия по изменению и расторжению Договора могут быть осуществлены только надлежащим образом уполномоченным представителем Макрорегионального филиала ПАО «Ростелеком».

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. Исполнитель обязан:

- 2.1.1. Оказать Заказчику Услуги согласно п.1.1. настоящего Договора.
- 2.1.2. Оказать Услуги в установленные в Приложении 1 Договора сроки.
- 2.1.3. Предоставить Заказчику полную и точную информацию об Услугах.
- 2.1.4. В случае невозможности оказания Услуг либо изменения условий их оказания

письменно информировать об этом Заказчика не менее чем за 10 (десять) дней до даты начала оказания Услуг, указанной в соответствующей Заявке.

2.1.5. Один раз в месяц, не позднее 5 (пяти) рабочих дней по окончании отчетного месяца оказания Услуг Исполнитель выставляет и направляет Заказчику счет на оплату оказанных Услуг и Акт сдачи-приемки Услуг (далее Акт, форма содержится в Приложении № 3 к Договору) в двух экземплярах, подписанный, со своей стороны.

2.2. Заказчик обязан:

2.2.1. Своевременно, в порядке, предусмотренном Договором, принять и оплатить Услуги.

2.2.2. Своевременно предоставлять Исполнителю информацию, необходимую для оказания Услуг по настоящему Договору, в срок не более 5 рабочих дней с момента подписания Договора

2.3. Исполнитель имеет право:

2.3.1. Исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательств по Договору с последующим полным возмещением Заказчику убытков.

2.3.2. Исполнитель вправе привлекать к оказанию Услуг по настоящему Договору третьих лиц, при условии письменного согласия Заказчика, оставаясь ответственным за их действия перед Заказчиком, как за свои собственные.

2.4. Заказчик имеет право:

2.4.1. Заказчик вправе в любое время отказаться от Договора, направив письменное уведомление об этом Исполнителю. В случае прекращения Договора Исполнитель возвращает Заказчику все суммы, полученные им по Договору, а Заказчик оплачивает документально подтвержденные фактически понесенные Исполнителем расходы, направленные на исполнение обязательств по Договору.

2.5. В рамках исполнения Договора Стороны могут обмениваться следующими первичными документами (счет-фактура, акт сдачи – приемки услуг, товарная накладная) посредством электронного документооборота с использованием только квалифицированной электронной подписи через операторов электронного документооборота - ООО «Компания Тензор» или ЗАО «ПФ «СКБ Контур». В момент осуществления фактических действий по обмену электронными документами Исполнитель присоединяется к соглашению об использовании электронных документов, размещенном по адресу <http://www.rostelecom.ru/about/disclosure> .

3. ОПЛАТА УСЛУГ

3.1. Цена Договора в течение срока его действия составляет сумму не более _____ руб. (_____), в т.ч. НДС 20% _____ руб. (_____). По настоящему Договору у Заказчика не возникает обязанности заказать Услуги на всю указанную сумму.

3.2. Заказчик оплачивает Услуги согласно ценам, указанным в Спецификации «Максимальная цена 1 единицы Услуги по отдельным категориям» - Приложение № 2 к настоящему Договору, которые являются максимально возможными для Услуг.

3.3. Указанная в Приложении №2 цена Услуги включает в себя все платежи, причитающиеся Исполнителю за выполнение обязательств по соответствующей Заявке.

3.4. Стоимость Услуг выплачивается в следующем порядке: сумма в размере 100% от стоимости Услуг, выплачивается на основании счета в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента подписания Сторонами Акта сдачи-приемки Услуг (Приложение 3). Исполнитель выставляет счет одновременно с подписанием Сторонами Акта сдачи-приемки Услуг.

3.5. Стороны договорились, что отношения по коммерческому кредитованию по настоящему Договору между Сторонами не возникают и, кроме того, Исполнитель не вправе требовать выплаты процентов на сумму долга в соответствии со ст. 317.1 Гражданского кодекса РФ.

3.6. Расчеты между Сторонами производятся в Российских Рублях. Обязательство по оплате считается исполненным Заказчиком с момента списания денежных средств с его расчетного счета.

3.7. По мере необходимости Стороны осуществляют сверку расчётов по Договору с оформлением двустороннего акта сверки расчётов. Акт сверки расчётов составляется заинтересованной Стороной в двух экземплярах, каждый из которых должен быть подписан уполномоченным представителем этой Стороны. Сторона-инициатор направляет в адрес Стороны-получателя два оригинала акта сверки расчётов почтовой связью заказным или ценным письмом с уведомлением о вручении, курьерской службой или иным согласованным Сторонами способом. В течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения акта сверки расчётов Сторона-получатель должна подписать и направить один экземпляр акта сверки расчётов в адрес Стороны-инициатора, или направить Стороне-инициатору свои письменные мотивированные возражения по поводу достоверности содержащейся в акте сверки расчётов информации. Если в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения акта сверки расчётов Сторона-получатель не направит в адрес Стороны-инициатора подписанный акт сверки расчётов или письменные мотивированные возражения по поводу достоверности содержащейся в нем информации, акт сверки расчётов считается признанным Стороной-получателем в редакции Стороны-инициатора.

3.7.1. Контактные данные бухгалтерии Исполнителя для коммуникаций по вопросам сверки расчетов и оформления бухгалтерских документов:

ФИО

E-mail:

3.7.2. Контактные данные ответственного за ведение договора в МРФ «Юг»:

ФИО Васильева Ирина Дмитриевна

E-mail: Irina.Vasileva@south.ru .Контактный телефон: (861)265-66-65

3.8. В течение 5 (пяти) рабочих дней со дня заключения 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.

Исполнитель обязуется в письменной форме информировать Заказчика (с приложением подтверждающих документов) обо всех изменениях в перечне лиц, имеющих право подписи счетов-фактур и контактных данных бухгалтерии Исполнителя для коммуникаций по вопросам сверки расчетов, в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня таких изменений.

3.9. Счета-фактуры выставляются Исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.10. Исполнитель обязуется выставить в соответствии с законодательством Российской Федерации и передать Заказчику соответствующие счета-фактуры не позднее 5 (пяти) календарных дней с момента оказания Услуг, а в случае получения сумм частичной оплаты в счет предстоящего выполнения Услуг, не позднее 5 (пяти) календарных дней, считая со дня получения Исполнителем указанных сумм оплаты. При этом счет-фактура должен содержать реквизиты Договора, а также

наименование Услуг, за которые осуществлен платеж. В случае оформления и выставления счёта-фактуры с нарушением законодательства Российской Федерации Исполнитель несёт ответственность в размере суммы НДС по соответствующему счёту-фактуре, умноженной на $\frac{1}{4}$ (одну четвёртую) действующей по состоянию на день предъявления претензии ключевой ставки Центрального банка Российской Федерации.

4. ПОРЯДОК СДАЧИ И ПРИЕМКИ УСЛУГ

4.1. Сдача-приемка оказанных Услуг осуществляется уполномоченными представителями Сторон путем подписания Акта сдачи-приемки оказанных услуг (Приложение 3 далее Акт).

4.2. Заказчик в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения Акта в порядке п. 2.1.5. Договора подписывает Акт либо направляет мотивированный отказ от его подписания.

4.3. В случае несоответствия Услуг требованиям Технического задания, а также другим условиям Договора, Заказчик направляет Исполнителю письменный мотивированный отказ от подписания Акта, на основании которого Сторонами в срок не более 3 (трех) дней с момента получения Исполнителем мотивированного отказа составляется и подписывается двухсторонний акт (произвольной формы) с перечнем и сроками необходимых доработок. Исполнитель обязан своими силами и за свой счет в срок, указанный в таком акте, устранить допущенные в оказанных Услугах недостатки. После такого устранения Акт подписывается Сторонами в сроки и в порядке, предусмотренном п.4.2. Договора. В случае, если Исполнитель не устранил указанные в двустороннем акте недостатки в согласованные Сторонами сроки, Заказчик вправе соразмерно уменьшить стоимость Услуг.

4.4. Услуги по соответствующему обращению считаются оказанными Исполнителем с момента подписания Сторонами Акта.

5. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

5.1. Стороны обязуются осуществлять передачу и использовать конфиденциальную информацию в соответствии с требованиями, изложенными в Соглашении о конфиденциальности (Приложение № 4 к настоящему Договору).

6. ОСНОВАНИЯ ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

6.1. Условия, на которых заключен настоящий Договор, могут быть изменены по соглашению Сторон в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

6.2. Настоящий Договор может быть расторгнут по соглашению Сторон.

6.3. При досрочном расторжении Договора Сторонами оформляется двусторонний Акт произвольной формы, подтверждающий оказание части Услуг, на основании которого Стороны производят взаиморасчеты, в срок не позднее 10 рабочих дней с момента получения оригинала Акта.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

7.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

7.2. За нарушение сроков оказания Услуг по соответствующему Запросу либо не исполнения требований п.2.1.5. Договора, Заказчик вправе потребовать уплаты Исполнителем неустойки в размере 0,1 % (0,1 процента) процента от

стоимости Услуг по соответствующему Запросу к Договору за каждый день просрочки.

7.3. Исполнитель вправе требовать от Заказчика выплаты неустойки в размере 1/365 (Одной триста шестьдесят пятой) ключевой ставки Центрального банка Российской Федерации, действующей на день начисления неустойки, от неоплаченной в установленный срок суммы за каждый день просрочки вплоть до дня погашения задолженности в случае нарушения Заказчиком сроков осуществления расчета, предусмотренного п.3.4. Договора.

7.4. Если Услуги по соответствующему Запросу были оказаны не в полном объеме или ненадлежащим образом, Заказчик вправе по своему усмотрению потребовать соразмерного уменьшения стоимости Услуг, перенести сроки оказания Услуг на более поздний срок, отказаться от исполнения Заявки, а также потребовать выплаты неустойки в размере 0,1 % (0,1 процента) процента от стоимости Услуг по соответствующему Запросу к Договору.

7.5. В случае если Услуги не были оказаны Исполнителем, Заказчик вправе требовать возврата всех сумм, выплаченных по Запросу, а также выплаты неустойки в размере 0,3% от Цены Договора (п.3.1. Договора).

7.6. Выплата неустойки по настоящему Договору осуществляется одним из следующих способов:

- на основании письменной претензии Стороны, в адрес которой было допущено нарушение условий Договора. Неустойка в таком случае подлежит выплате нарушившей Стороной в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты доставки уведомления, определяемой в соответствии с условиями Договора;

- Заказчик вправе уменьшить сумму, подлежащую выплате Исполнителю по условиям настоящего Договора, на сумму, равную начисленной неустойке, и произвести платеж в адрес Исполнителя за вычетом суммы неустойки. Обязанность Заказчика по оплате в части, соответствующей сумме начисленной неустойки, при этом прекращается.

7.7. Стороны установили, что выплата неустойки не освобождает Сторону, нарушившую Договор, от исполнения своих обязательств. Если иное не следует из условий Договора, выплата неустойки не освобождает Сторону от возмещения убытков.

7.8. Для целей исполнения Сторонами остальных положений настоящего Договора размеры пеней и штрафов, указанные в настоящей главе Договора, признаются установленными и соразмерными последствиям нарушения обязательств до тех пор, пока иное не будет признано судом или письменно согласовано Сторонами.

8. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ СПОРОВ

8.1. Отношения, вытекающие из настоящего Договора, регулируются законодательством Российской Федерации.

8.2. Все споры и разногласия по настоящему Договору Стороны разрешают путём переговоров.

8.3. Претензионный порядок урегулирования споров будет применяться Сторонами в случаях, предусмотренных законом. Претензия в рамках настоящего Договора должна быть направлена в порядке, предусмотренном п. 10.10 Договора. Срок рассмотрения претензии 10 (десять) рабочих дней с момента ее доставки.

8.4. В случае если споры и разногласия не урегулированы в соответствующем порядке и в сроки, определенные в п. 8.2 и п.8.3 Договора, каждая из Сторон вправе

обратиться с иском о разрешении спора в Арбитражный суд Краснодарского края.

9. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

9.1. 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.

9.2. 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.

9.3. 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.

9.4. 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.

10. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

10.1. Настоящий Договор вступает в силу с даты его подписания Сторонами и действует 1 год. В случае если цена всех Заявок, заключенных в соответствии с настоящим Договором, суммарно окажется равной Цене Договора, указанной в п. 3.1 Договора, дальнейшее заключение Заявок не допускается.

Истечение срока действия Договора не влечёт за собой прекращения исполнения обязательств по Запросам, осуществленным Сторонами до момента истечения срока действия Договора, такие Запросы подлежат исполнению Сторонами в соответствии с положениями настоящего Договора.

Если до окончания срока действия Договора не будет исчерпана Цена, указанная в п. 3.1 Договора, то срок действия Договора может быть продлен путем заключения Сторонами дополнительного соглашения.

10.2. В случае нарушения Исполнителем срока исполнения любого из обязательств по настоящему Договору на срок более чем 15 (пятнадцать) дней Заказчик будет иметь право расторгнуть в одностороннем внесудебном порядке настоящий Договор по письменному уведомлению, поданному за 5 (пять) рабочих дней до расторжения, если только Исполнитель не исправит свое нарушение в течение этого периода.

10.3. В случае нарушения Заказчиком срока исполнения обязательств по оплате на срок более чем 30 (тридцать) дней Исполнитель будет иметь право расторгнуть в одностороннем внесудебном порядке настоящий Договор по письменному уведомлению, поданному за 5 (пять) рабочих дней до расторжения, если только Заказчик не исправит свое нарушение в течение этого периода.

10.4. В случае, если неисполнение или ненадлежащее исполнение Исполнителем своих обязательств по Договору повлекло досрочное расторжение Договора по инициативе Заказчика и Заказчик заключил взамен аналогичный договор, Заказчик вправе потребовать от Исполнителя возмещения убытков в виде разницы между ценой, установленной в настоящем Договоре, и ценой на сопоставимые товары, работы или услуги по условиям договора, заключенной взамен.

10.5. Если Заказчик не заключил аналогичный договор взамен (п. 10.4 настоящего Договора), но в отношении предусмотренного настоящим Договором исполнения имеется текущая цена на сопоставимые товары, работы или услуги, Заказчик вправе потребовать от Исполнителя возмещения убытков в виде разницы между ценой, установленной в настоящем Договоре, и текущей ценой.

Текущей ценой признается цена, взимаемая в момент прекращения Договора и за сопоставимые товары, работы или услуги в месте, где должен был быть исполнен договор, а при отсутствии текущей цены в указанном месте - цена, которая применялась в другом месте и может служить разумной заменой с учетом транспортных и иных дополнительных расходов.

10.6. Удовлетворение требований, предусмотренных пунктами 10.4 и 10.5 настоящего Договора, не освобождает Исполнителя от возмещения иных убытков, причиненных Заказчику.

10.7. Исполнитель не имеет права уступать свои права (требования), в том числе права на:

- перечисление денежных средств (оплаты);
- передачу в залог имущественных прав по Договору.

В случае нарушения указанного запрета Исполнитель обязан выплатить Заказчику штраф в размере 10% от общей цены Договора (п.3.1. Договора).

10.8. Каждая из Сторон вправе передавать свои права и обязанности по настоящему Договору только после получения письменного согласия другой Стороны.

10.9. Любые изменения и дополнения к Договору оформляются дополнительными соглашениями, являющимися его неотъемлемой частью, и действительны лишь при условии, что они совершены в письменной форме и подписаны обеими Сторонами.

10.10. Любые юридически значимые сообщения, под которыми понимаются заявления, уведомления, извещения, требования, претензии или иные юридически значимые сообщения, с которыми закон или настоящий Договор связывает гражданско-правовые последствия для другой Стороны (далее по тексту – «Сообщение»), направляемые Сторонами в рамках настоящего Договора, должны быть оформлены в письменном виде и отправлены по почте заказным или ценным письмом, курьерской службой, либо вручены уполномоченным представителем Стороны, отправляющей такое Сообщение, уполномоченному представителю

Стороны, принимающей такое Сообщение, по акту приема-передачи документов или с проставлением отметки о вручении на копии документа. Датой получения Сообщения считается дата его доставки согласно информации о движении почтовой корреспонденции, размещенной на официальном сайте ФГУП "Почта России", либо дата доставки, указанная в уведомлении о вручении или доставке, либо дата, указанная в акте приема-передачи документов, либо дата получения согласно отметке о вручении на копии документа.

10.11. Если по какой-либо причине Сообщение не было принято Стороной, такое Сообщение считается полученным по прошествии 5 (пяти) рабочих дней после его поступления в почтовое отделение по месту нахождения получающей Стороны. Стороны обязуются в целях исполнения настоящего пункта Договора назначить представителей, ответственных за прием и передачу Сообщений, и наделить их соответствующими полномочиями.

10.11.1. Использование электронной почты Сторонами допустимо исключительно в случаях, прямо предусмотренных для выполнения конкретных обязательств по Договору.

10.12. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

10.13. Неотъемлемой частью Договора являются:

Приложение № 1 Техническое задание.

Приложение № 2 Спецификация «Цена 1 единицы Услуги по отдельным категориям».

Приложение № 3 Форма акта сдачи-приёмки оказанных услуг.

Приложение № 4 Соглашение о конфиденциальности.

Приложение № 5 Форма акта ремонта оборудования BroadAccess.

Приложение №6. Форма акта Передачи-приемки исправных модулей Заказчику.

11. АНТИКОРРУПЦИОННАЯ ОГОВОРКА.

11.1 Исполнителю известно о том, что Заказчик ведет антикоррупционную политику и развивает не допускающую коррупционных проявлений культуру.

Исполнитель настоящим подтверждает, что он ознакомился с Кодексом деловой этики поставщика ПАО «Ростелеком» (далее – Кодекс), размещенном в сети Интернет по адресу <http://zakupki.rostelecom.ru/docs/code> , удостоверяет, что он полностью понимает положения Кодекса, и обязуется обеспечивать соблюдение требования Кодекса как со своей стороны, так и со стороны аффилированных с ним физических и юридических лиц, действующих по настоящему Договору, включая без ограничений владельцев, должностных лиц, работников и агентов Исполнителя.

11.2 В случае возникновения у Заказчика подозрений, что произошло или может произойти нарушение Исполнителем каких-либо положений Кодекса, Заказчик в адрес такого Исполнителя направляет письменное уведомление с требованием в установленный срок предоставить соответствующие разъяснения. Письменное уведомление должно содержать ссылку на факты или материалы, достоверно подтверждающие или дающие основание предполагать, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений Кодекса Исполнителем, его аффилированными лицами, работниками или агентами.

После письменного уведомления Заказчик имеет право приостановить исполнение обязательств по настоящему Договору до получения подтверждения, что нарушения не произошло или не произойдет. Это подтверждение должно быть направлено Исполнителем в течение десяти рабочих дней с даты направления письменного уведомления.

11.3 В случае нарушения Исполнителем обязательств воздерживаться от запрещенных Кодексом действий и/или неполучения Заказчиком в установленный пунктом 11.2 настоящего Договора срок подтверждения, что нарушения не произошло или не произойдет, Заказчик имеет право расторгнуть договор в одностороннем порядке полностью или в части, направив письменное уведомление о расторжении.

В случае расторжения Договора в соответствии с положениями настоящего пункта, Заказчик вправе требовать возмещения реального ущерба, возникшего в результате такого расторжения.

11.4 В течение срока действия договора Заказчик имеет право как самостоятельно, так и с привлечением к аудиту третьих лиц, осуществлять контроль по соблюдению Исполнителем требований Кодекса, в том числе проверять всю документацию Исполнителя, которая относится к настоящему Договору.

Заказчик обязуется охранять всю Конфиденциальную информацию, которая станет ему известна во время аудиторских проверок согласно положениям о соблюдении конфиденциальности в настоящем Договоре.

12. АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН:

ИСПОЛНИТЕЛЬ

ИНН
КПП
ОГРН
Юридический адрес:
Почтовый адрес:
Р/с
К/с
БИК
ОКВЭД _____
ОКПО
Телефон:

ЗАКАЗЧИК

ПАО «Ростелеком»

ИНН 7707049388
КПП 230843001
ОГРН 230843001
Юридический адрес: 191002, г. Санкт-Петербург, ул. Достоевского, д.15
Почтовый адрес: Макрорегиональный филиал «Юг» ПАО «Ростелеком», 350000, г. Краснодар, ул. Красная, д. 59
Р/с: 40702810942020002415
к/с:301018109000000000603
БИК 042202603
ОКВЭД 32.20
ОКПО 01151037
Телефон: (861) 253-20-56
Факс: (861) 253-25-30
e-mail: operator@south.rt.ru

ИСПОЛНИТЕЛЬ
Генеральный директор

_____ / /

ЗАКАЗЧИК

ПАО «Ростелеком»

Директор департамента управления закупками МРФ «Юг» ПАО «Ростелеком»

_____ И. Ю. Фомиченко

**Приложение № 1 к Договору
№ _____ от «___»_____ 2020г.**

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

Исполнитель оказывает услуги по сопровождению (технической поддержке) системы мультисервисного абонентского доступа BROADACCESS производства Teledata Networks (далее Оборудование).

Перечень Оборудования, предоставляемого на техническое обслуживание.

№ п/п	Наименование АТС	Тип станции	Год выпуска станции	Фирма-производитель	Модель	Муниципальный район	Населенный пункт	Адрес АТС	Монтированная абонентская емкость	Монтированная соединительная емкость, (соединительные порты, приведенные к 64 Кбит/с)	Монтированная емкость портов ADSL2+
1	ПСЭ-4/15	ВА-40	2007	Teledata Networks, Израиль	АСТ	г. Астрахань, городской округ	г. Астрахань	ул. Наб. Приволжского Затона, 15	1344	0	256
2	ПСЭ-4/16	ВА-40	2007	Teledata Networks, Израиль	АСТ	г. Астрахань, городской округ	г. Астрахань	ул. Б.Алексеева, 36	432	0	64
3	ПСЭ-4/17	ВА-40	2008	Teledata Networks, Израиль	АСТ	г. Астрахань, городской округ	г. Астрахань	пр. Воробьева, 12 кор.2	704	0	96
4	ПСЭ-4/18	ВА-1000	2008	Teledata Networks, Израиль	АСТ	г. Астрахань, городской округ	г. Астрахань	ул. Белгородская, 22А	192	0	48
5	ПСЭ-4/19	ВА-1000	2008	Teledata Networks, Израиль	АСТ	г. Астрахань, городской округ	г. Астрахань	ул. Боевая, 40	336	0	96

6	ПСЭ-4/21	ВА-1000	2008	Teleda ta Netwo rks, Израи ль	АСТ	г. Астраха нь, городск ой округ	г. Астраха нь	ул. Космонавт ов, 18	960	0	192
7	ПСЭ-4/22	ВА-1000	2008	Teleda ta Netwo rks, Израи ль	АСТ	г. Астраха нь, городск ой округ	г. Астраха нь	ул. Б.Алексее ва, 30	240	0	48
8	ПСЭ-4/23	ВА-1000	2008	Teleda ta Netwo rks, Израи ль	АСТ	г. Астраха нь, городск ой округ	г. Астраха нь	ул. Савушкин а, 4 кор.1	240	0	144
9	ПСЭ-4/25	ВА-1000	2008	Teleda ta Netwo rks, Израи ль	АСТ	г. Астраха нь, городск ой округ	г. Астраха нь	ул. Куликова, 64	576	0	48
10	ПСЭ-4/9	ВА-1000	2008	Teleda ta Netwo rks, Израи ль	АСТ	Привол жский муници пальны й район	с. Бирюков ка	ул.Юбиле йная,11	144	0	0
11	ПСЭ-4/26	ВА-1000	2009	Teleda ta Netwo rks, Израи ль	АСТ	г. Астраха нь, городск ой округ	г. Астраха нь	ул. Жилая, 8 кор.1	576	0	48
12	ПСЭ-4/27	ВА-1000	2009	Teleda ta Netwo rks, Израи ль	АСТ	г. Астраха нь, городск ой округ	г. Астраха нь	ул. Зеленгинс кая, 4	816	0	96
13	ПСЭ-4/20	ВА-1000	2009	Teleda ta Netwo rks, Израи ль	АСТ	г. Астраха нь, городск ой округ	г. Астраха нь	ул. Б.Хмельни цкого, 8в	864	0	144
14	ПСЭ-4/28	ВА-1000	2010	Teleda ta Netwo rks, Израи ль	АСТ	г. Астраха нь, городск ой округ	г. Астраха нь	ул. Грановско го 63 кор 2	576	0	48
15	ПСЭ-4/29	ВА-1000	2010	Teleda ta Netwo rks, Израи ль	АСТ	г. Астраха нь, городск ой округ	г. Астраха нь	ул. Бакинская 4 кор 1	288	0	48

16	ПСЭ-4/30	BA-1000	2010	Teleda ta Netwo rks, Израи ль	АСТ	г. Астра хань, городск ой округ	г. Астра хань	ул. Куликова, 79	192	0	48
17	ПСЭ-4/31	BA-1000	2010	Teleda ta Netwo rks, Израи ль	АСТ	г. Астра хань, городск ой округ	г. Астра хань	ул. Безжон ова , 82 кор.1	144	0	48
18	ПСЭ-4/32	BA-1000	2010	Teleda ta Netwo rks, Израи ль	АСТ	г. Астра хань, городск ой округ	г. Астра хань	ул. Бое вая, 126	672	0	0
19	MSAN0 02	BA-40	2006	Teleda ta Netwo rks, Израи ль	СТВ (КЧР)	Карача евский	а.Джин гирик	ул.Цент ральная 29	320	120	0
20	RU3	BA-1000	2007	Teleda ta Netwo rks, Израи ль	КБТ	Нальчик ский г.о.	г.Нальч ик	ул. Тельман а, 2	240	30	144
21	MSAN- 008	BA-1000	2010	Teleda ta Netwo rks, Израи ль	СТВ	г.Ставр ополь	г.Ставр ополь	ул.Федер альная 16	1056	0	144
22	MSAN- 009	BA-1000	2010	Teleda ta Netwo rks, Израи ль	СТВ	г.Ставр ополь	г.Ставр ополь	ул.Карау льная пер.Верн ый	720	0	192
23	MSAN- 010	BA-1000	2010	Teleda ta Netwo rks, Израи ль	СТВ	г.Ставр ополь	г.Ставр ополь	ул.Чехов а 79	384	0	192
24	MSAN- 011	BA-1000	2010	Teleda ta Netwo rks, Израи ль	СТВ	г.Ставр ополь	г.Ставр ополь	ул.Тухач евского 23/1	720	0	224
25	MSAN- 012	BA-1000	2010	Teleda ta Netwo rks, Израи ль	СТВ	г.Ставр ополь	г.Ставр ополь	ул.Кулак ова 71/73	1056	0	144
26	MSAN- 015	BA-1000	2010	Teleda ta Netwo rks, Израи ль	СТВ	г.Ставр ополь	г.Ставр ополь	Белый город	1056	0	144

27	ПС-24	ВА-1000	2007г.	Teleda ta Netwo rks, Израи ль	СВО	Владика вказски й МО	г.Владик авказ	ул. Леонова,1 1а	2016	0	0
28	ПС-25	ВА-1000	2007г.	Teleda ta Netwo rks, Израи ль	СВО	Владика вказски й МО	г.Владик авказ	пр.Коста,7 5	5376	0	0
29	ПС-26	ВА-1000	2008г.	Teleda ta Netwo rks, Израи ль	СВО	Владика вказски й МО	г.Владик авказ	ул. Тельмана, 31а	672	0	0
30	ПС-58/4	ВА-1000	2010г.	Teleda ta Netwo rks, Израи ль	СВО	Владика вказски й МО	г.Владик авказ	ул. Московска я, 45/1	1152	0	0
31	ПСЭ-55/1	ВА-1000	2008	Teleda ta Netwo rks, Израи ль	АДГ	г. Майкоп	г. Майкоп, п. Западны й	ул. Юбилейна я, 4	528	0	96
32	ПСЭ п. Яблоно вский	ВА-1000	2009	Teleda ta Netwo rks, Израи ль	АДГ	Тахтаму кайский	п. Яблонов ский	1-й пер. Гагарина, 1	528	0	192
33	ПСМ-003 (54)	ВА-1000	2008	Teleda ta Netwo rks, Израи ль	РСТ	г. Новочер касск	г. Новочер касск	город	1164	0	0
34	ПСМ-001 (280-1)	ВА-40	2007	Teleda ta Netwo rks, Израи ль	РСТ	г.Ростов -на- Дону	г. Ростов- на-Дону	город	0	0	0
35	ПСМ-002 (280-5)	ВА-1000	2008	Teleda ta Netwo rks, Израи ль	РСТ	г.Ростов -на- Дону	г. Ростов- на-Дону	город	480	0	0
36	ПСМ-003 (286-9)	ВА-1000	2008	Teleda ta Netwo rks, Израи ль	РСТ	г.Ростов -на- Дону	г. Ростов- на-Дону	город	960	0	0
37	ПСМ-004 (280-7)	ВА-1000	2008	Teleda ta Netwo rks, Израи ль	РСТ	г.Ростов -на- Дону	г. Ростов- на-Дону	город	768	0	0

38	PCM-005 (280-8)	BA-1000	2008	Teleda ta Netwo rks, Израи ль	РСТ	г.Ростов -на- Дону	г. Ростов- на-Дону	город	480	0	0
39	PCM-006 (280-4)	BA-1000	2008	Teleda ta Netwo rks, Израи ль	РСТ	г.Ростов -на- Дону	г. Ростов- на-Дону	город	528	0	0
40	PCM-007 (280-3)	BA-1000	2008	Teleda ta Netwo rks, Израи ль	РСТ	г.Ростов -на- Дону	г. Ростов- на-Дону	город	720	0	0
41	PCM-020 (280-9)	BA-1000	2010	Teleda ta Netwo rks, Израи ль	РСТ	г.Ростов -на- Дону	г. Ростов- на-Дону	город	672	0	0
42	PCM-021 (280-97)	BA-1000	2010	Teleda ta Netwo rks, Израи ль	РСТ	г.Ростов -на- Дону	г. Ростов- на-Дону	город	0	0	0
43	ПС-29/3	BA-40	2007	Teleda ta Netwo rks, Израи ль	КРД	г.Красн одар	г.Красно дар	ул. Репина, 20	576	0	192
44	ПС-63/1	BA-40	2007	Teleda ta Netwo rks, Израи ль	КРД	г.Красн одар	г.Красно дар	ул.Снесаре ва,2	512	0	128
45	ПС-63/2	BA-40	2007	Teleda ta Netwo rks, Израи ль	КРД	г.Красн одар	г.Красно дар	пос.Пашко вский ул.Фадеев а	352	0	128
46	ПС-58/4	BA-40	2007	Teleda ta Netwo rks, Израи ль	КРД	г.Красн одар	г.Красно дар	ул. 9-я Тихая, 17	512	0	128
47	ПС-64/1	BA-40	2007	Teleda ta Netwo rks, Израи ль	КРД	г.Красн одар	г.Красно дар	Калинина 13 лит4.9	512	0	128
48	ПС-64/2	BA-40	2007	Teleda ta Netwo rks, Израи ль	КРД	г.Красн одар	г.Красно дар	мкр.Новы й город ЮЖМ	512	0	160

49	ПС-54/1	BA-40	2007	Teleda ta Netwo rks, Израи ль	КРД	г.Красн одар	г.Красно дар	Восточно- кругликов ская лит3.4.5	448	0	96
50	ПС-63/5	BA-1000	2008	Teleda ta Netwo rks, Израи ль	КРД	г.Красн одар	г.Красно дар	ул.Тихоре цкая д.20	480	0	48
51	ПС-54/3	BA-1000	2008	Teleda ta Netwo rks, Израи ль	КРД	г.Красн одар	г.Красно дар	ул.Восточ но- Кругликов ская 1.5	480	0	96
52	ПС-54/4	BA-1000	2008	Teleda ta Netwo rks, Израи ль	КРД	г.Красн одар	г.Красно дар	Филатова 19/2	480	0	96
53	ПС-54/5	BA-1000	2008	Teleda ta Netwo rks, Израи ль	КРД	г.Красн одар	г.Красно дар	Восточно- кругликов ская 48/2	480	0	96
54	ПС-254/7	BA-1000	2008	Teleda ta Netwo rks, Израи ль	КРД	г.Красн одар	г.Красно дар	пер.Алмаз ный 3	480	0	96
55	ПС-63/3	BA-1000	2008	Teleda ta Netwo rks, Израи ль	КРД	г.Красн одар	г.Красно дар	Базэл Бершанско й-Седина (аэропорт)	480	0	96
56	ПС-54/8	BA-1000	2008	Teleda ta Netwo rks, Израи ль	КРД	г.Красн одар	г.Красно дар	ул.Выстав очная д.1	528	0	360
57	ПСЭ-3/1	BA-1000	2008	Teleda ta Netwo rks, Израи ль	КРД	г.Гелен джик	г.Геленд жик	ул. Туристиче ская	384	0	96
58	ПСЭ-3/2	BA-1000	2010	Teleda ta Netwo rks, Израи ль	КРД	г.Гелен джик	г.Геленд жик	ул. Красногва рдейская 38А литер А	512	0	96

59	ПСЭ-5090	ВА-1000	2008	Teleda ta Netwo rks, Израи ль	КРД	Лазарев ский	Горное Лоо	ул.Нагорн ая, 1	192	0	0
60	ПСЭ-505	ВА-1000	2008	Teleda ta Netwo rks, Израи ль	КРД	Централ ьный	г.Сочи	ул.Депута тская, 10 сан. "Москва"	336	0	96
61	ПСЭ-6647	ВА-1000	2008	Teleda ta Netwo rks, Израи ль	КРД	Централ ьный	г.Сочи	Есауленко 1Б, ж/к Лазурный	600	0	144
62	ПСЭ-538	ВА-1000	2008	Teleda ta Netwo rks, Израи ль	КРД	Централ ьный	г.Сочи	ул. Красноар мейская 1, ж/к Ривьера	144	0	48
63	ПСЭ-6598	ВА-1000	2008	Teleda ta Netwo rks, Израи ль	КРД	Хостинс кий	с. Калинов ое озеро	ул. Котельная, 11А	152	0	48
64	ПСЭ-4676	ВА-1000	2008	Teleda ta Netwo rks, Израи ль	КРД	Централ ьный	г.Сочи	ул. Яна Фабрициу са, 2/8, ж/к Бриганти на	700	0	192
65	ПСЭ-6294	ВА-1000	2009	Teleda ta Netwo rks, Израи ль	КРД	Централ ьный	г.Сочи	ул. Я. Фабрициу са 33	144	0	48
66	ПСЭ-7083	ВА-1000	2009	Teleda ta Netwo rks, Израи ль	КРД	Лазарев ский	Лазаревс кое	ул. Малышева , 5	240	0	48
67	ПСЭ-4393	ВА-1000	2009	Teleda ta Netwo rks, Израи ль	КРД	Адлерск ий	Некрасо вское	ул. Общинная , 55	144	0	96
68	ПСЭ-5258	ВА-1000	2009	Teleda ta Netwo rks, Израи ль	КРД	Лазарев ский	с. Солохау л	ул. Лучевая, 4	144	0	96

69	ПСЭ-4307	BA-1000	2009	Teleda ta Netwo rks, Израи ль	КРД	Адлерск ий	Тавриче ская	ул. Нижеиме ретинская, 36	300	0	192
70	ПСЭ-430	BA-1000	2009	Teleda ta Netwo rks, Израи ль	КРД	Адлерск ий	с. Молдовк а	ул.Костро мская,93	432	0	288
71	ПСЭ-94/2	BA-1000	2011	Teleda ta Netwo rks, Израи ль	КРД	Туапсин ский	п.Джубг а	ул.Строит елей,1	240	0	192
72	ПСЭ-2 пгт.Псе бай	BA-1000	2009	Teleda ta Netwo rks, Израи ль	КРД	Мостов ский	пгт.Псеб ай	ул.Первом айская,196	624	0	0
73	ПСЭ-4/8	BA-40	2007	Teleda ta Netwo rks, Израи ль	КРД	Тихорец кий	п. Каменн ый	ул. Ми ра 15	256	60	96
74	ПСЭ-59 NGN	BA-1000	2008	Teleda ta Netwo rks, Израи ль	КРД	Каневск ой	ст.Старо деревянк овская	ул. Свердлова 25	432	0	192
75	ОС х.Прику банский	BA-40	2008г	Teleda ta Netwo rks, Израи ль	КРД	Славянс кий	х.Прику банский	ул.Победы ,32а	144	0	16
									43844	210	6776
								ИТОГО:	50830		

Исполнитель оказывает следующие услуги по техническому обслуживанию Оборудования Заказчика:

- аварийный запрос;
- поддержка по запросу (обычный запрос);
- ремонт оборудования;

Технический специалист Исполнителя по телефону или электронной почтой обеспечивает помощь в возникновении неисправности (ошибок). Технический специалист Исполнителя своими рекомендациями по телефону помогает Заказчику устранить неисправность и восстановить нормальную работу Оборудования в следующие сроки:

КЛАССИФИКАЦИЯ АВАРИЙНЫХ СИТУАЦИЙ И СРОКИ ИХ УСТРАНЕНИЯ

Аварийная ситуация		Сроки устранения
Критическая	Пропадание трафика по АТС в целом и 100% пропадание трафика в отдельных направлениях	Время реагирования – 30 минут Время восстановления – 4 часа (в случае возможности устранения по телефону, или после прибытия

Ситуация	Отсутствие зуммера «ответ станции» у 64 абонентов	Исполнителя на объект) Время решения – 10 дней
	Неисправность системы тарификации	
	Невозможность техобслуживания станции	
	Аварии системы синхронизации	
	Отсутствие у Заказчика блоков, необходимых для восстановления работоспособности оборудования АТС	
Средний уровень Серьезность и	Недоступность отдельных функций техобслуживания	Время реагирования – 2 часа; Время восстановления – 48 часов; Время решения – 10 дней.
	Неисправности, влияющие на потери трафика в отдельных направлениях и ухудшение качества связи в отдельных направлениях	
	Неработоспособность отдельных ДВО (дополнительные виды обслуживания)	
Низкий Уровень Серьезность и	Отсутствие документации на отдельные функции системы и элементы оборудования АТС	Время реагирования - 2 часа; Время восстановления – 10 дней; Время решения – 40 дней.
	Различные виды внутренних ошибок, не оказывающих влияния на работу оборудования АТС	
	Редко возникающие проблемы, не влияющие на трафик и тарификацию	
	Некорректная работа функций, не оговоренных в ТУ	
	Проблемы, связанные с некорректной работой окружения.	

Примечание:

- **Время реагирования** - означает промежуток времени, начиная с момента подачи обращения Заказчика до момента, когда Исполнитель свяжется с Заказчиком;
- **Время восстановления** - означает промежуток времени, начиная с момента подачи обращения до того момента, когда оборудование снова будет в нормальном рабочем состоянии, соответствующем функциональным спецификациям;
- **Время решения** - означает промежуток времени с момента подачи обращения Заказчика до момента, когда будет определен, и предоставлен Заказчику способ полного устранения неисправности оборудования.

Исполнитель обеспечивает Заказчику:

- квалифицированную помощь по устранению неисправностей на Оборудовании после установления контакта с техническими специалистами Исполнителя;
- ответы на технические вопросы, касающиеся Оборудования;
- помощь и консультации со стороны специалистов Исполнителя в отношении установленного Оборудования.

В случае необходимости корректировки или сбоях в ПО оборудования, по обоюдному согласию Сторон Исполнитель оказывает услугу по предоставлению исправляющей программы.

- Исполнитель предварительно предоставляет Заказчику в письменной форме проект оптимизации ПО.

- Время установки оптимизирующего ПО определяется Исполнителем совместно с Заказчиком таким образом, чтобы нормальная работа Системы по возможности была затронута как можно меньше. В штатной ситуации это совмещается с Инспекционным профилактическим осмотром.

- Для участия в работах по установке оптимизирующего ПО, Заказчик специально выделяет своих сотрудников и оказывает Исполнителю необходимую помощь и содействие.

ОПИСАНИЕ, ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

Описание стандартной процедуры обработки запроса:

Стандартная процедура устранения неисправности начинается с момента подачи запроса (обращения) Заказчиком в адрес Исполнителя. Заявленная по телефону, по электронной почте или через автоматизированную систему приема заявок (WEB-поддержка) проблема или вопрос заносится в базу данных Исполнителя.

Исполнитель присваивает каждому обращению по проблеме индивидуальный номер (идентификатор) и сообщает его Заказчику.

Переписка между Исполнителем и Заказчиком в рамках устранения неисправности должна дублироваться по электронной почте в адрес ответственного сотрудника МРФ «Юг» Irina.Vasileva@south.rt.ru.

Исполнитель обязуется предоставить доступ через публичную сеть к интерфейсу своей системы ведения заявок. Интерфейс должен содержать инструменты поиска по номеру обращения, по фамилии инженера службы поддержки Исполнителя и др. ключевым параметрам.

Заказчик предоставляет необходимую техническую информацию, связанную с возникшей проблемой по запросу Исполнителя. Состав информации определяется по запросу Исполнителя, исходя из её необходимости для решения проблемы.

Исполнитель - руководит действиями Заказчика, находящегося на объекте, для восстановления работоспособности Оборудования и ПО.

Действия Исполнителя могут включать, но не ограничиваются, помощью специалистам службы эксплуатации Заказчика в проведении требуемых действий для устранения сбоя и восстановления системы, предоставлением временных и/или обходных решений проблемы, позволяющих восстановить работоспособность Оборудования и ПО.

При необходимости производится воспроизведение проблемы и анализ характера отказа аппаратных средств на стендах или в лабораториях Исполнителя. На запросы небольшой сложности выдаётся немедленный ответ. При этом Заказчик должен подтвердить получение полного ответа на его запрос.

Исполнителем могут быть запрошены у Заказчика дополнительные сведения (симптомы). Заказчик при возможности ее получения предоставляет по запросу Исполнителя дополнительную информацию в возможно короткий срок. Исполнитель анализирует проблему и предоставляет окончательный ответ.

Если это технически возможно, Исполнитель предлагает промежуточное решение на период до полного устранения неисправности. Исполнитель оказывает Заказчику помощь при внедрении промежуточного решения.

Заказчик внедряет направленные ему рекомендации и решения и сообщает Исполнителю о результатах устранения неисправности.

Окончательное решение или ответ на вопрос Заказчик получает после завершения анализа ошибок вместе с информацией о запланированных корректирующих мерах с указанием сроков проведения корректировки.

WEB-поддержка

Автоматизированная система доступна по адресу (адрес ресурса)

Система построена на принципах организации тесного и максимально прозрачного взаимодействия клиента системы (Заказчика) и инженера службы поддержки Исполнителя. Заказчику в любое время доступна информация о текущем статусе открытого им запроса, а также детальная информация о ходе работы и шагах, предпринимаемых инженерами службы поддержки для решения проблемы.

Заказчик, как и инженер службы поддержки Исполнителя, в режиме реального времени получает автоматические уведомления по почте об изменении статуса запроса или появлении новой информации. Вся переписка в рамках решения запроса автоматически попадает в историю работы над запросом и может быть просмотрена Заказчиком в любой момент через веб-интерфейс системы.

Система включает в себя портал Заказчика для самостоятельной организации запросов на решение проблемы или технических запросов и портал инженера службы поддержки Исполнителя для работы с запросами.

Система обработки запросов предоставляет Заказчику в режиме реального времени следующие возможности:

- ◆ самостоятельно открыть технический запрос или запрос на решение проблемы, выбрав тип оборудования, категорию и приоритет,
- ◆ отследить ход работы над всеми своими запросами, включая историю переписки со службой поддержки;
- ◆ изменить приоритет и категорию запроса;
- ◆ внести дополнительную информацию в запрос;
- ◆ закрыть запрос;
- ◆ просмотреть свои закрытые и находящиеся в работе запросы, а также запросы всех клиентов системы, относящихся к компании Заказчика;
- ◆ экспортировать для отчета детальную информацию о ходе работы над запросом, включая информацию о времени работы над каждым этапом обращения.

Помимо открытия заявки через веб-интерфейс, Заказчик может написать письмо со своей электронной почты на служебный адрес системы helpdesk: (адрес системы)и запрос в системе будет открыт автоматически. Далее инженер службы поддержки свяжется с заказчиком, определит категорию и приоритет заявки и начнет работу над ней. Заказчик также имеет возможность позвонить или написать инженеру службы поддержки Исполнителя письменное сообщение, на базе которого инженер самостоятельно откроет запрос, назначив необходимый приоритет и категорию.

Для каждого запроса, открытого в системе, автоматически определяются сроки реагирования и решения, которые зависят от приоритета.

Для организации возможности прямого обращения со специалистами службы поддержки, Исполнитель предоставляет контактную информацию, а именно почтовые адреса, прямые телефоны и информацию о специализации всех инженеров службы поддержки Исполнителя.

Исполнитель передает Заказчику подробную инструкцию по работе с системой, а также пароли доступа.

Контактная информация по вопросам технической поддержки:

ФИО

Тел.

Электронная почта:

Ремонт модулей

Действия, выполняемые Заказчиком	Действия, выполняемые Исполнителем
<p>В случае выхода из строя модуля Заказчик за свой счёт направляет Исполнителю неисправные модули вместе со следующими сопроводительными документами:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Отчет о неисправности; • акта ремонта оборудования BroadAccess с печатью Заказчика, в 2-х экземплярах для каждого вида модуля (Приложение №5 к договору). При доставке Оборудования в ремонт транспортные расходы оплачиваются за счет Заказчика. 	<p>При получении неисправных модулей Исполнитель принимает модули на ремонт, оформляя со своей стороны Акт ремонта оборудования BroadAccess (Приложение № 5 к договору).</p> <p>Один экземпляр оригинала Акта ремонта оборудования BroadAccess (Приложение №5 к договору) Исполнитель отправляет Заказчику.</p>
	<p>После выполнения работ и услуг по ремонту модулей Исполнитель оформляет в 2-х экземплярах Акт Приемки исправного модуля и за свой счет отправляет Заказчику исправные модули вместе Актом передачи-приемки исправных модулей заказчику (Приложение №6 к договору). При возврате Оборудования из ремонта транспортные расходы относятся на счет Исполнителя.</p>
<p>Заказчик принимает исправные модули, подписывает в трехдневный срок Акт передачи-приемки исправных модулей заказчику (Приложение №6 к договору) и направляет один экземпляр оригинала Акта передачи-приемки исправных модулей заказчику (Приложение №6 к договору) Исполнителю.</p>	

При обнаружении неремонтопригодных модулей, Исполнитель уведомляет об этом Заказчика и за свой счет отправляет модули обратно Заказчику

Перед отправкой Исполнителю вышедшего из строя оборудования, Заказчик направляет Исполнителю Запрос на ремонт, в котором указывает перечень модулей, их серийные номера и, по возможности, указывает причины неисправности. Таковым запросом может служить акта ремонта оборудования BroadAccess (Приложение 5), переданный Исполнителю по электронной почте.

Заказчик, получив от Исполнителя подтверждение о готовности ремонта оборудования, упаковывает его и отправляет курьерской службой в ремонтный центр Исполнителя, расположенный по адресу: _____. Упаковка неисправных модулей должна исключать повреждение модулей при транспортировке (перед упаковкой каждое устройство должно быть закрыто антистатическим листом и защищено упругим материалом; бумага или иной материал, вызывающий повреждение электростатическим разрядом, не должны входить в прямой контакт с модулями; индивидуальным образом упакованные модули должны быть помещены в общую прочную коробку). В случае повреждения модуля по причине ненадлежащей упаковки, модуль признается неремонтопригодным и возвращается Заказчику.

Вместе с вышедшим из строя оборудованием Заказчик направляет подписанные со своей Стороны два экземпляра Акта ремонта оборудования BroadAccess (Приложение 5). Затраты на упаковку и транспортировку оборудования в ремонт несет Заказчик.

Исполнитель в течение 1 (одного) Рабочего Дня с момента получения оборудования в ремонт подписывает оба экземпляра указанного Акта со своей стороны и отправляет Заказчику его сканированную копию и один экземпляр оригинала.

После завершения ремонта оборудования Исполнитель производит за свой счёт доставку исправного оборудования на объект Заказчика. Передача оборудования от Исполнителя Заказчику производится по Акту приема-передачи исправных модулей Заказчику (Приложение 6). Заказчик в течение 1 (одного) Рабочего дня с момента получения оборудования из ремонта подписывает оба экземпляра указанного Акта со своей стороны о получении оборудования. Один экземпляр Акта остаётся у Заказчика, а второй передаётся (направляется) Исполнителю – скан и оригинал.

Срок ремонта оборудования составляет не более 60 календарных дней. Гарантийный срок на отремонтированное оборудование составляет 6 месяцев. Начало ремонта - дата подписания Исполнителем Акта ремонта оборудования BroadAccess (Приложение 5); окончание ремонта - дата отправки Исполнителем исправного оборудования.

Контактная информация по вопросам ремонта:

ФИО

Тел.

Электронная почта:

**Приложение № 2 к Договору
№ __ от _____**

Спецификация.

Цена 1 единицы Услуги по отдельным категориям:

Техническое обслуживание:

Тип услуги	Цена единицы услуги руб. без НДС	Цена единицы услуги руб. с НДС(20%)
Аварийный запрос		
Обычный запрос (поддержка по запросу)		

Ремонт Оборудования:

Тип модуля	Цена единицы услуги руб. без НДС	Цена единицы услуги руб. с НДС(20%)
Li-ADSL-PT48		
PSBC Controller		
IP-ULE-K		
Li-POTS48		
PSBC Rectifier module		
CPS-KE		
CPT-K		
FAN TRAY-KE		
IP-MGH7-K		
IP-MGP7-K		
Li-ADSLE32		
PSBC - SHELF		
CPTE-SU		
LI-4E1-K		
CPTS-K		

В стоимость ремонта входит доставка исправного оборудования до Заказчика. Доставка неисправного оборудования в ремонтный центр оплачивается Заказчиком самостоятельно.

ИСПОЛНИТЕЛЬ
Генеральный директор

_____ / /

ЗАКАЗЧИК

ПАО «Ростелеком»

Директор департамента управления
закупками МРФ «Юг» ПАО
«Ростелеком»

_____ **И. Ю. Фомиченко**

Форма Акта сдачи - приема оказанных услуг.

Начало формы

Акт № _____

Сдачи - приема оказанных услуг

**по Договору № _____ от « _____ » _____ 201__ года на сопровождение
(техническую поддержку) системы мультисервисного абонентского доступа
BROADACCESS**

производства Teledata Networks

Настоящий АКТ составлен о том, что за период с « _____ » _____ по « _____ » _____
201__ года, _____ оказало следующие услуги по технической поддержке
оборудования _____ :

№	Наименование Услуги	Ед. изм.	Кол- во	Цена за ед., руб.	Цена, руб.
1					
2					
3					
				Всего, руб:	
				НДС, руб:	
				Всего с НДС, руб:	

Общая сумма, подлежащая оплате, составляет _____
_____ (_____) рублей, кроме того НДС
(20%) – _____ (_____) рублей, всего с
НДС (20%) _____
_____ (_____) рублей.

Услуги оказаны качественно и своевременно. Заказчик претензий не имеет.

Исполнитель

Заказчик

« _____ » _____ 20 г.

« _____ » _____ 20 г.

М.П.

М.П.

Форма сторонами согласована:

ИСПОЛНИТЕЛЬ

Генеральный директор

_____ / /

ЗАКАЗЧИК

ПАО «Ростелеком»

**Директор департамента управления
закупками МРФ «Юг» ПАО
«Ростелеком»**

_____ **И. Ю. Фомиченко**

к Договору № _____ от «____» _____ 2020 г.

Соглашение о конфиденциальности

Публичное акционерное общество «Ростелеком» (ПАО «Ростелеком»), в лице Директора департамента управления закупками МРФ «Юг» ПАО «Ростелеком» Фомиченко Инны Юрьевны действующей на основании доверенности 04/29/10-19 от 06.02.2019г, с одной стороны, и

Общество с ограниченной ответственностью _____ в лице _____, действующего на основании Устава, с другой стороны, в дальнейшем совместно именуемые «Стороны», а по отдельности «Сторона»,

в связи с заключением и исполнением Сторонами договора № _____ от «____» _____ 2020 г. на сопровождение (техническую поддержку) (далее – «Договор»), обсудив возможность предоставления Сторонами друг другу определенной информации конфиденциального характера о Сторонах, их коммерческой деятельности и операциях, заключили настоящее соглашение о конфиденциальности о нижеследующем:

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Для целей настоящего Соглашения Стороны соглашаются использовать следующие термины и определения:

1.1. «**Конфиденциальная информация**» - любые сведения (сообщения, данные) о лицах, предметах, фактах, событиях, явлениях и процессах, предоставленные в любой форме, включая информацию, предоставленную устно, а также любая иная информация, обозначенная в качестве Конфиденциальной информации или на которую имеется ссылка как на Конфиденциальную информацию.

«Конфиденциальная информация» не включает в себя информацию, которая (1) является общедоступной либо (2) была доступна Получающей Стороне не на конфиденциальной основе до раскрытия этой информации Передающей Стороной, либо (3) становится доступна Получающей Стороне не на конфиденциальной основе из какого-либо источника помимо Передающей Стороны, при условии, что Получающей Стороне известно, что этому источнику не запрещено раскрывать такую информацию договорным или иным юридическим обязательством перед Передающей Стороной.

1.2. «**Стороны**» - означает ПАО «Ростелеком» и _____ включая их законных представителей и правопреемников.

1.3. «**Передающая Сторона**» - сторона, которой может быть, как ПАО «Ростелеком», так и _____, передающая на условиях настоящего Соглашения Конфиденциальную информацию.

1.4. «**Получающая Сторона**» - сторона, которой может быть, как ПАО «Ростелеком», так _____, получающая от Передающей Стороны на условиях настоящего Соглашения Конфиденциальную информацию.

1.5. **«Представители»** - директора, должностные лица, сотрудники, юристы, бухгалтеры, аудиторы, финансовые консультанты, аффилированные лица Стороны, которые уполномочены передавать и/или получать Конфиденциальную информацию.

1.6. **«Третьи лица»** - иные лица, не относящиеся к Сторонам и их Представителям.

1.7. **«Разглашение Конфиденциальной информации»** – действие или бездействие Получающей Стороны, в результате которого Конфиденциальная информация в любой возможной форме (устной, письменной, иной форме, в том числе с использованием технических средств) становится известной Третьим лицам без согласия Передающей Стороны.

1.8. **«Соглашение»** - означает настоящее Соглашение о конфиденциальности с учетом изменений и дополнений, которые могут быть внесены Сторонами в настоящее Соглашение.

2. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

2.1. Настоящее Соглашение распространяется на Конфиденциальную информацию, передаваемую Передающей Стороной Получающей Стороне в связи с Договором, а также Конфиденциальную информацию, которая иным образом станет известной Получающей Стороне в связи с Договором (в указанном случае Передающая Сторона уведомляет Получающую Сторону о том, что такая информация является Конфиденциальной информацией).

2.2. Передача Конфиденциальной информации осуществляется на бумажных и иных материальных носителях, содержащих отметку о конфиденциальности (грифы «Конфиденциальная информация», «Конфиденциально»).

Стороны соглашаются с тем, что Конфиденциальная информация может быть передана Передающей Стороной Получающей Стороне с использованием электронной почты в заархивированном виде (на архив должен быть установлен пароль не менее 8 символов и содержать буквы в верхнем и нижнем регистрах, цифры и спецсимволы, пароль должен быть передан альтернативным каналом связи) и указанием на то, что передаваемая информация является Конфиденциальной информацией.

В случае раскрытия Конфиденциальной информации в устном виде Стороны обязуются в течение 3 (трех) рабочих дней с момента устного раскрытия оформить передачу такой Конфиденциальной информации на бумажных и иных материальных носителях или с использованием каналов закрытой электронной почты в соответствии с настоящим пунктом Соглашения.

Передача Конфиденциальной информации способами, не предусмотренными настоящим пунктом Соглашения, запрещается.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

3.1. Получающая Сторона вправе предоставлять доступ к полученной по настоящему Соглашению Конфиденциальной информации только тем Представителям Получающей Стороны, доступ которых к Конфиденциальной информации необходим в связи с

Договором, и только в той части, в которой это необходимо. При этом Представители Получающей Стороны, получившие доступ к такой информации, должны быть уведомлены Получающей Стороной о конфиденциальности информации и условиях ее использования. Перечень Представителей Получающей Стороны, которым будет предоставлен доступ к Конфиденциальной информации, должен быть передан Получающей Стороной Передающей Стороне до предоставления им доступа к Конфиденциальной информации.

3.2. Получающая Сторона соглашается, что Конфиденциальная информация будет использована исключительно в связи с Договором и что Получающая Сторона и ее Представители сохраняют конфиденциальность такой информации, и эта информация не будет раскрыта или передана Третьим лицам без предварительного письменного согласия Передающей Стороны. Получающая Сторона обязуется обеспечить защиту переданной Конфиденциальной информации на уровне не меньшем, чем осуществляется защита Конфиденциальной информации Получающей Стороны.

В случае передачи Получающей Стороной на основании письменного согласия Передающей Стороны Конфиденциальной информации Третьим лицам, Получающая Сторона обязана обеспечить, чтобы Третьи лица до получения доступа к Конфиденциальной информации, приняли на себя обязательства по использованию и неразглашению такой информации на условиях, предусмотренных в настоящем Соглашении. Получающая Сторона должна заблаговременно предоставить Передающей Стороне копию соглашения о конфиденциальности, подписанного Получающей Стороной с Третьим лицом.

3.3. В случае получения мотивированного требования от органа государственной власти или органа местного самоуправления о предоставлении Конфиденциальной информации, Получающая Сторона обязана уведомить соответствующий орган государственной власти или орган местного самоуправления о конфиденциальности такой информации и ее обладателе.

В случае получения от органа государственной власти или органа местного самоуправления мотивированного требования о предоставлении Конфиденциальной информации, Получающая Сторона обязана незамедлительно известить о таком требовании Передающую Сторону для того, чтобы Передающая Сторона имела возможность принять меры в порядке защиты, ограничения или предотвращения подобной передачи или раскрытия Конфиденциальной информации, насколько это допускается законом.

Получающая Сторона имеет право раскрыть органу государственной власти или органу местного самоуправления лишь ту часть полученной от Передающей Стороны Конфиденциальной информации, раскрытие которой требуется по закону.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

4.1. Получающая Сторона несет ответственность за нарушение обязательств по соблюдению условий использования и обеспечения конфиденциальности полученной Конфиденциальной информации в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями настоящего Соглашения и обязана возместить Передающей Стороне убытки, возникшие у Передающей Стороны вследствие ненадлежащего исполнения Получающей Стороной условий настоящего Соглашения.

4.2. Получающая Сторона несет ответственность в полном объеме за разглашение Конфиденциальной информации ее Представителями и Третьими лицами, получившими доступ к такой информации в соответствии с условиями, определенными в разделе 3 настоящего Соглашения.

4.3. При Разглашении Конфиденциальной информации, а также при наличии обстоятельств, способствующих Разглашению Конфиденциальной информации, Получающая Сторона обязана незамедлительно уведомить об этом Передающую Сторону,

предоставить Передающей Стороне всю необходимую информацию о факте Разглашения или наличии угрозы Разглашения, причинах, приведших к этому, и мерах, предпринятых Получающей Стороной для предотвращения Разглашения и устранения возникших в связи с этим неблагоприятных последствий.

5. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

5.1. Отношения, возникающие на основании настоящего Соглашения, регулируются правом Российской Федерации.

5.2. Любые споры и разногласия между Сторонами, касающиеся настоящего Соглашения, подлежат разрешению в соответствии с порядком, указанным в Договоре.

6. СРОК ДЕЙСТВИЯ СОГЛАШЕНИЯ

6.1. Настоящее Соглашение о конфиденциальности вступает в силу с даты его подписания обеими Сторонами и действует в течение срока действия Договора.

6.2. Обязательства Получающей Стороны по сохранению конфиденциальности полученной от Передающей Стороны Конфиденциальной информации, определенные в настоящем Соглашении, сохраняют силу в течение 3 (трех) лет после истечения срока действия Договора.

7. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

7.1. Получающая Сторона назначит и уведомит Передающую Сторону об уполномоченных Представителях, ответственных за контроль за соблюдением обязательств по Соглашению, не позднее 3 (трех) рабочих дней со дня подписания настоящего Соглашения обеими Сторонами. Об изменении уполномоченных представителей Получающая Сторона обязана уведомить Передающую Сторону не позднее 5 (пяти) рабочих дней до момента такого изменения.

7.2. Все уведомления и сообщения, направляемые Сторонами друг другу в соответствии с Соглашением или в связи с ним, должны быть совершены в письменной форме и должны быть переданы согласно условиям раздела «Уведомления» Договора.

7.3. Получающая Сторона признает, что ни Передающая Сторона, никто-либо из ее аффилированных лиц, а также никто из ее уполномоченных Представителей не дает никаких заверений или гарантий относительно полноты Конфиденциальной информации или ее использования Получающей Стороной.

7.4. Передающая Сторона настоящим гарантирует, что она обладает всеми правами в отношении Конфиденциальной информации, включая право передавать такую информацию Получающей Стороне на условиях настоящего Соглашения.

7.5. Передающая Сторона вправе потребовать от Получающей Стороны вернуть ей материальные носители Конфиденциальной информации, направив Получающей Стороне уведомление о возврате в письменной форме. В течение 10 (десяти) рабочих дней после получения такого уведомления Получающая Сторона обязана вернуть все оригиналы носителей Конфиденциальной информации и уничтожить все копии такой информации и ее воспроизведения в любой форме (включая компьютерные записи и файлы), находящиеся в

распоряжении Получающей Стороны, а также в распоряжении лиц, которым такая информация была передана в соответствии с Соглашением.

7.6. Передающая Сторона имеет право прекратить защиту конфиденциальности переданной по настоящему Соглашению Конфиденциальной информации, о чем в обязательном порядке должна письменно проинформировать Получающую Сторону в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента принятия решения о прекращении защиты.

7.7. Положения настоящего Соглашения имеют приоритетное значение по отношению к любым другим соглашениям Сторон по Договору и включенным в них нормам о конфиденциальности, регулирующим те же и/или аналогичные отношения между ними.

7.8. Любые изменения и дополнения к Соглашению действительны лишь при условии, что они совершены в письменной форме и подписаны надлежащим образом уполномоченными на то представителями Сторон.

7.9. Настоящее Соглашение представляет собой исчерпывающую договоренность Сторон по предмету Соглашения. С момента подписания Соглашения все предыдущие переговоры и переписка по нему теряют силу.

7.10. Порядок передачи прав и обязанностей по настоящему Соглашению осуществляется в соответствии с порядком, указанным в Договоре.

7.11. Недействительность или невозможность исполнения любого положения настоящего Соглашения не влияет на действительность или возможность исполнения как любых иных положений Соглашения, так и Соглашения в целом.

7.12. Настоящее Соглашение составлено на русском языке в 2 (двух) экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

ИСПОЛНИТЕЛЬ
Генеральный директор

_____ / /

ЗАКАЗЧИК
ПАО «Ростелеком»
Директор департамента управления
закупками МРФ «Юг» ПАО
«Ростелеком»

_____ **И. Ю. Фомиченко**

к договору № _____
от « ____ » _____ 2020 г.

**Форма акта
ремонта оборудования BroadAccess**

АКТ № _____

Заказчик:

Адрес:

Телефон:

Заказчик передает для ремонта в _____ следующее оборудование:

Наименование		
S/N		
Объект	CU	
	RU	
	Адрес	
Дата выхода из строя		
Характер неисправности		
Примечание		

	Дата	Фамилия И.О.	Подпись
Отправлено в _____			
Получено от _____			

Исправное оборудование:

Отправлено Заказчику			
----------------------	--	--	--

Исполнитель

Заказчик

« ____ » _____ 20 г.

« ____ » _____ 20 г.

М.П.

М.П.

Форма сторонами согласована:

ИСПОЛНИТЕЛЬ

Генеральный директор

_____ / /

ЗАКАЗЧИК

ПАО «Ростелеком»

**Директор департамента управления
закупками МРФ «Юг» ПАО
«Ростелеком»**

_____ **И. Ю. Фомиченко**

Форма акта

Передачи-приемки исправных модулей Заказчику

Акт Передачи-приемки исправных модулей Заказчику.

(заполняется в 2-х экземплярах)

Для Заказчика ПАО «Ростелеком», _____ филиал

Договор № _____

Адрес доставки _____

_____ фирма _____ передаёт следующее отремонтированное оборудование:

№	Наименование модуля	Фабричный номер	Серийный номер (входящий)	Серийный номер отремонтированного модуля
1				
2				
3				

Исполнитель

Заказчик

_____/_____/_____

_____/_____/_____

(дата передачи)

(дата приёмки)

М.П.

М.П.

Форма сторонами согласована:

ИСПОЛНИТЕЛЬ
Генеральный директор

_____/_____/_____

ЗАКАЗЧИК
ПАО «Ростелеком»
Директор департамента управления
закупками МРФ «Юг» ПАО
«Ростелеком»

И. Ю. Фомиченко