

**УТВЕРЖДЕНО**  
**Протокол заседания Закупочной комиссии**  
**ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ»**  
**№25 от 28.04.2014**

**ДОКУМЕНТАЦИЯ О ЗАКУПКЕ У ЕДИНСТВЕННОГО ПОСТАВЩИКА**  
(оказание услуг по технической поддержке системы технического учета и системы  
электронного документооборота)

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**1.1. Закупка у единственного поставщика (исполнителя, подрядчика) (далее также – Закупка)** – способ Закупки, не являющийся формой проведения Торгов, в рамках которого ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ» (далее Общество) предлагает заключить Договор (Договоры) только одному поставщику (исполнителю, подрядчику) либо принимает предложение о заключении Договора (Договоров) от одного поставщика (исполнителя, подрядчика).

**1.2. Заказчик** – организация, указанная в пункте 1 раздела 2 «Информационной карты» настоящей Документации.

**1.3. Официальный сайт** – сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», используемый для размещения информации о закупках товаров, работ, услуг, по адресу [www.zakupki.gov.ru](http://www.zakupki.gov.ru).

**1.4. Сайт Общества** – Сайт общества в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» – [www.globus-telecom.com](http://www.globus-telecom.com), который используется обществом для размещения информации в соответствии с ФЗ РФ от 18.07.2011 № 223-ФЗ и Положением Общества.

**1.5. Претендент на участие в Закупке (далее также – «Претендент»)** – любое юридическое лицо или несколько юридических лиц, выступающих на стороне одного Претендента Закупки, либо любое физическое лицо или несколько физических лиц, выступающих на стороне одного Претендента Закупки, в том числе индивидуальный предприниматель или несколько индивидуальных предпринимателей, выступающих на стороне одного Претендента Закупки, с кем планируется заключение гражданско-правового договора

**1.6. Начальная (максимальная) цена договора** – предельно допустимая цена договора, указанная Заказчиком в пункте 7 раздела 2 «Информационной карты» настоящей Документации.

**1.7. Положение о закупках** – Положение о закупках товаров, работ, услуг ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ», утверждённое Советом директоров Общества (Протокол № 139 от 27.12.2012).

**1.8. Извещение о проведении Закупки у единственного поставщика (исполнителя, подрядчика) (далее также – «Извещение»)** – неотъемлемая часть настоящей Документации, содержащиеся в которой сведения соответствуют сведениям, содержащимся в настоящей Документации.

## 2. ИНФОРМАЦИОННАЯ КАРТА

№ п/п	Наименование п/п	Содержание
1	Заказчик	<p>ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ»  Юридический адрес : 127018, Россия, г. Москва, ул. Образцова, д.38.  Почтовый адрес: 127018, Россия, г. Москва, ул. Образцова, д.38.  Адрес местонахождения: 127018, Россия, г. Москва, ул. Образцова, д.38.  Документы, предусмотренные настоящей Документацией, подлежат направлению по следующим реквизитам для соответствующего вида корреспонденции:  Почтовый адрес: 127018, Россия, г. Москва, ул. Образцова, д.38.  Адрес электронной почты: <a href="mailto:a.denisova@globus-telecom.com">a.denisova@globus-telecom.com</a></p> <p>Контактное лицо по процедуре Закупки:  Денисова Антонина Клавдиевна, 8(495) 9800127; E-mail: <a href="mailto:a.denisova@globus-telecom.com">a.denisova@globus-telecom.com</a>  Контактное лицо по вопросам Технического задания:</p>
2	Предмет Закупки. Объем поставки товара	Оказание услуг по технической поддержке системы технического учета и системы электронного документооборота
3	Место, условия и сроки поставки товара	<p>127018, Москва, ул. Образцова, д.38.</p> <p>Период оказания услуги: 01.01.2014-31.03.2015</p>
4	Информационное обеспечение проведения процедуры Закупки	Настоящая документация размещена на сайте ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ» <a href="http://www.globus-telecom.com">www.globus-telecom.com</a> , а также на официальном сайте <a href="http://www.zakupki.gov.ru">www.zakupki.gov.ru</a>
5	Дата опубликования Извещения о проведении Закупки	«29» апреля 2014 года
6	Срок оказания услуг	до марта 2015
7	Начальная (максимальная) цена договора	1 975 301,76 рублей (вкл. НДС)
8	Порядок формирования цены договора	Цена базируется на расчете объема услуг по калькуляции
9	Официальный язык Закупки	Русский

№ п/п	Наименование п/п	Содержание
10	Валюта Закупки	Российский рубль
11	Порядок, место, дата начала и окончания срока представления документов на участие в Закупке	Не установлены
12	Место и дата рассмотрения предложений претендентов и подведение итогов	Москва, ул. Образцова, д.38. 30.04.2014
13	Критерии оценки заявок на участие в конкурсе	Не установлены
14	Методика оценки заявок на участие в конкурсе	Не установлены
15	Требования к товару	определено в разделе 3 настоящей Документации
16	Возможность изменения цены договора и объема закупаемого товара, а также иных условий договора	Нет

### 3. ТРЕБОВАНИЯ К УЧАСТНИКАМ И ПОДТВЕРЖДАЮЩИЕ ИХ ДОКУМЕНТЫ

<b>1 Обязательные требования по правоспособности участника закупки</b>		
<b>Требования</b>	<b>Подтверждающие документы, представляемые участником закупки</b>	<b>Примечание</b>
Наличие государственной регистрации - для юридического лица, индивидуального предпринимателя	Копии учредительных и регистрационных документов (устав, свидетельство о регистрации и о постановке на учет в налоговом органе, о внесении записи в ЕГРЮЛ)- для юридического лица, свидетельство о регистрации и о постановке на учет в налоговом органе, о внесении записи в ЕГРИП для индивидуального предпринимателя,	Копии заверяются участником закупки
	Выписка из ЕГРЮЛ (ЕГРИП)	Оригинал или нотариально заверенная копия такой выписки. Срок выдачи выписки не должен превышать 60 дней до дня окончания подачи заявок
Отсутствие в составе исполнительных органов организации дисквалифицированных лиц (перечень организаций, в состав которых входят дисквалифицированные лица, указан на официальном сайте ФНС <a href="http://www.nalog.ru/">http://www.nalog.ru/</a> раздел «проверь себя и контрагента»)- для юридического лица,	Скрин-шот с сайта <a href="http://www.nalog.ru/">www.nalog.ru</a> , подтверждающий отсутствие в составе исполнительных органов организации дисквалифицированных лиц	заверяется участником закупки
Отсутствие в реестре недобросовестных поставщиков, предусмотренным Федеральным законом «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и	Скрин-шот с сайта <a href="http://www.zakupki.gov.ru">www.zakupki.gov.ru</a> в части отсутствия сведения об участнике закупки в РНП	заверяется участником закупки

**1 Обязательные требования по правоспособности участника закупки**

Требования	Подтверждающие документы, представляемые участником закупки	Примечание
муниципальных нужд» от 21.07.2005 года № 94-ФЗ - для юридического лица, индивидуального предпринимателя, физического лица		
Не нахождение в процессе ликвидации или в стадии процедуры банкротства - для юридического лица, индивидуального предпринимателя	Информационное письмо	заверяется участником закупки
Отсутствие административного наказания в виде приостановления деятельности в порядке, предусмотренном Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях -для юридического лица, индивидуального предпринимателя	Информационное письмо	заверяется участником закупки
Отсутствие у участника задолженности по начисленным налогам, сборам и иным обязательным платежам в бюджеты любого уровня или государственные внебюджетные фонды за прошедший календарный год по данным бухгалтерской отчетности за последний завершенный отчетный период - для юридического лица	Информационное письмо	заверяется участником закупки
Соответствие обязательным требованиям к лицам, осуществляющим поставки товаров, оказание услуг, выполнение работ на право осуществления такой деятельности	Копии свидетельств (сертификатов) о допуске к работам, выдаваемых саморегулируемыми организациями и лицензий, необходимых для выполнения работ (оказания услуг) по договору в соответствии с требованиями законодательства РФ и конкурсной документации	Копии заверяются участником закупки
Участник должен быть	Документы, подтверждающие	Копии заверяются

## 1 Обязательные требования по правоспособности участника закупки

Требования	Подтверждающие документы, представляемые участником закупки	Примечание
правомочен подать заявку, подписать договор	полномочия должностных лиц, действующих от имени организации: Копия протокола (решения) об избрании руководителя организации,	участником закупки
	Копии приказов о назначении на должность руководителя организации и главного бухгалтера (с подписями указанных лиц об ознакомлении)	
	Копии доверенностей, в случае, если от имени организации действует не ее руководитель	
	Копии доверенностей, в случае если от их имени действуют иные лица	

ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ», именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице Директора по информационным технологиям и инновациям Рыбакова С.Ю., действующего на основании Доверенности № 74/1 от 01.02.2013г., с одной стороны, и  
ООО «Наумен консалтинг», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Коммерческого директора Кириченко И.В., действующего на основании Доверенности №НК/П-1 от 09.01.2014г., с другой стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

### 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 1.1. **Прикладное Программное Обеспечение** (базовое программное обеспечение, программное обеспечение) - разработанное Исполнителем программное обеспечение, как без внесения каких-либо индивидуальных изменений, дополнений и доработок, так и с внесением в него исполнителем индивидуальных изменений (доработок) для реализации бизнес-процессов Заказчика, или специальных требований Заказчика. Далее – ПО.
- 1.2. **Стороннее программное обеспечение** (сопутствующее программное обеспечение) – программное обеспечение, использованное при создании ИС, разработанное не Исполнителем, и не поддерживаемое Исполнителем, например операционная система, средства управления базами данных, Java машина, и прочее.
- 1.3. **Информационная Система (ИС)** – совместно функционирующие компоненты: прикладное программное обеспечение, разработанное Исполнителем; стороннее программное обеспечение; оборудование, на котором функционирует программное обеспечение; системы и сети передачи данных; необходимые корректные настройки всех перечисленных компонентов. Далее – ИС.
- 1.4. **Внедрение ИС** – установка в соответствии с Техническим заданием, и (или) Системным проектом, ПО и стороннего программного обеспечения на сервер Заказчика, настройка ПО, стороннего программного обеспечения, оборудования, возможно - доработка ПО для реализации индивидуальных бизнес-процессов Заказчика, интеграция с иными системами Заказчика, первичное наполнение данными, Опытная эксплуатация ИС. Исполнитель при оказании услуг поддержки считает, что по завершении этапа Опытной эксплуатации, ИС соответствует заявленным параметрам, за исключением изложенных в протоколе выявленных недостатков.
- 1.5. **Ошибка в прикладном программном обеспечении** – несоответствие поведения программного обеспечения изложенному в документации на программное обеспечение, появление сообщений об ошибках при выполнении документированных действий. Неправильные настройки (включая создание новых отчетов, написания скриптов, создания или изменения деловых процедур) прикладного программного обеспечения, неисправности в сопутствующем программном обеспечении и его настройках, ошибки или неправильные настройки оборудования, линий связи, прочие ошибки, приводящие к появлению ошибок при работе информационной системы, не являются ошибками в прикладном программном обеспечении. Логика работы прикладного программного обеспечения, отличающаяся от предполагаемой Заказчиком и (или) не соответствующая действующим процедурам Заказчика, не является ошибкой в прикладном программном обеспечении.
- 1.6. **Управление инцидентами и проблемами** – комплекс действий Исполнителя (процесс) по поддержке информационной системы в исправном состоянии. Включает в себя действия по устранению инцидентов и проблем в ИС, восстановление работоспособности ИС, устранению выявленных ошибок в прикладном ПО, изменение настроек сопутствующего программного обеспечения и прикладного программного обеспечения для восстановления работоспособности ИС, установку обновлений и исправлений программного обеспечения, локализацию проблем в стороннем программном обеспечении, оборудовании и линиях связи, и иных услуг, не связанных с прикладными функциями информационной системы и изменению возможностей ИС.
- 1.7. **Расширение и изменение возможностей ИС** – комплекс действий Исполнителя (процесс) по развитию и изменению прикладных функций информационной системы, включая предоставление обновлений версий ИС с дополнительными функциональными возможностями, разработку процессов, процедур, новых форм отчетов, написание скриптов, анализ действующих деловых настроек, и планирование их развития. Услуги включают установку решения, и (или) предоставление решения в виде описания последовательности необходимых действий, без установки на сервер Заказчика. Внесение изменений в настройки компонентов ИС, перенос ИС на иное программное обеспечение также являются услугами по изменению возможностей ИС.
- 1.8. **Лимит (баланс) трудозатрат** – трудозатраты Исполнителя, в пределах которых предоставляются услуги процесса «Расширение и изменение возможностей ИС».
- 1.9. **Запрос** - обращение Заказчика к Исполнителю для получения услуг поддержки.
- 1.10. **Приоритет запроса** – классификация запросов по степени влияния изложенной в запросе задачи или проблемы на работоспособность информационной системы Заказчика. Приоритет запроса определяет выделяемые Исполнителем ресурсы для выполнения запроса. Условия и срок выполнения запроса Исполнителем зависят от приоритета запроса.
- 1.11. **Класс обслуживания** - временной период доступности для Заказчика обработки и выполнения запросов в зависимости от приоритета запросов.
- 1.12. **Стандартные рабочие дни** - рабочие дни, установленные действующим законодательством Российской Федерации.
- 1.13. **Стандартные рабочие часы** – с 09 часов до 18 часов Московского времени.
- 1.14. **Рабочие дни** – дни оказания услуг в соответствии с доступным Заказчику классом обслуживания.
- 1.15. **Рабочие часы** – время оказания услуг в течение рабочего дня, в соответствии с доступным классом обслуживания.

### 2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 2.1. Исполнитель обязуется в период действия настоящего Договора оказывать Заказчику услуги поддержки информационных систем Заказчика согласно условий, предусмотренных настоящим Договором и приложениями к нему, являющимися неотъемлемой частью настоящего Договора, в соответствии с доступным Заказчику пакетом программ поддержки и доступными дополнительными опциями.
- 2.2. Услуги оказываются Исполнителем по согласованному и подписанному представителями обеих Сторон Спецификациям (далее – «Спецификации»), определяющими перечень и состав поддерживаемых ИС, сроки оказания услуг (календарный период), объемы оказываемых услуг, доступные дополнительные опции, доступный лимит трудозатрат, стоимость услуг и другие необходимые условия, и которые после их подписания являются неотъемлемой частью настоящего Договора. **Образец Спецификации приведен в Приложении № 1 к настоящему Договору.** Положения настоящего Договора применяются к каждой Спецификации поскольку в Спецификации прямо не оговорено иное.
- 2.3. Перечень услуг, включенных в доступный пакет программ поддержки и в доступные дополнительные опции, описание и условия оказания услуг поддержки приведены в **Приложении №2** к настоящему Договору.
- 2.4. Заказчик обязуется оплатить доступные услуги в соответствии с условиями настоящего Договора.

### 3. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

- 3.1. Цена услуг, которые оказывает Исполнитель в течение срока действия настоящего Договора, указывается в соответствующей Спецификации к настоящему Договору. Общая цена договора складывается из сумм всех подписанных обеими сторонами Спецификаций. Цена настоящего Договора является платой за оказание услуг поддержки информационной системы в соответствии с доступным Заказчику пакетом программ поддержки и доступными дополнительными опциями. Неиспользование Заказчиком доступных услуг поддержки, перечисленных в Приложении №2 к настоящему Договору, не является основанием для освобождения Заказчика от оплаты цены настоящего Договора. Под неиспользованием доступного пакета программ поддержки и дополнительных опций для целей настоящего пункта понимается в том числе и отсутствие обращений Заказчика к оказанию конкретных услуг, предусмотренных доступным пакетом программ поддержки.
- 3.2. Оплата услуг в течение срока действия настоящего Договора производится Заказчиком в порядке и сроки по согласованному Сторонами Графику платежей, который содержится в каждой Спецификации, составленной Сторонами для соответствующего календарного периода поддержки.

#### 4. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

- 4.1. Запросы от Заказчика на поддержку принимаются только от его уполномоченных представителей. Список уполномоченных представителей Заказчика представляется Заказчиком вместе с подписанным экземпляром Договора. Количество уполномоченных представителей Заказчика не может превышать пяти человек. Форма списка для заполнения приведена в **Приложении №3** к настоящему Договору.
- 4.2. По окончании каждого квартала оказания услуг поддержки Исполнитель предоставляет Заказчику подписанный Исполнителем Акт оказанных услуг по утвержденной сторонами форме в одном экземпляре с приложением счета-фактуры установленного образца, счет на оплату услуг. **Подписание Заказчиком второго экземпляра Акта и возврат его Исполнителю не производится.**
- 4.3. В случае наличия у Заказчика замечаний к оказанным услугам, Заказчик обязан направить Исполнителю письменный перечень замечаний с предполагаемым сроком их устранения за подписью уполномоченного лица в течение 10ти рабочих дней со дня получения Акта оказания услуг. Претензии Заказчика не могут выходить за рамки доступного пакета программ поддержки согласно Спецификации, Регламента оказания услуг поддержки (<http://www.naumen.ru/support/reglament> «Регламент поддержки №2-13») и Описания услуг поддержки (Приложение №2).
- 4.4. В случае неполучения Исполнителем в срок указанный в п.4.3. замечаний к оказанным услугам, услуги за отчетный период считаются оказанными Исполнителем в полном объеме с надлежащим качеством и принятыми Заказчиком.
- 4.5. Замечания к оказанным услугам Заказчик вправе отправить по электронной почте на адрес **support@naumen.ru** с обязательным последующим предоставлением оригинала.

#### 5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 5.1. За превышение сроков оказания услуг, указанных в Приложении №2, Исполнитель выплачивает Заказчику неустойку в размере 2 (два) процента от приведенной к ежемесячной стоимости услуг по соответствующей Спецификации за каждый случай просрочки выполнения запросов более чем на 15 (пятнадцать) процентов установленного времени выполнения запроса, за исключением случаев согласованного Сторонами увеличения срока выполнения.
- 5.2. Суммарный размер штрафа для Исполнителя в период действия настоящего Договора не может превышать 50% стоимости, оказываемых по соответствующей Спецификации к настоящему Договору, услуг.
- 5.3. Штрафные санкции за превышение сроков выполнения запросов не применяются в случаях, если запрос вызван проблемами, связанными с ошибочными действиями специалистов Заказчика неисправностью оборудования и программного обеспечения сторонних производителей и их настройками.
- 5.4. Штрафные санкции за превышение сроков выполнения запросов не применяются в случаях, если время выполнения запросов было увеличено по причине невыполнения Заказчиком условий оплаты согласно пункту 3.2. настоящего договора.
- 5.5. Если Заказчик не исполнит своих обязательств по оплате в соответствии с пунктом 3.2. настоящего договора, то Исполнитель вправе потребовать уплаты Заказчиком штрафа за просрочку платежа в размере 1% от суммы просроченного обязательства за каждый день просрочки, но не более 50% от стоимости услуг по договору.
- 5.6. Заказчик отвечает за достоверность предоставляемой Исполнителю информации, в случае предоставления заведомо недостоверной информации, повлиявшей на оказание услуг по настоящему Договору, или при непредоставлении затребованной Исполнителем информации, или при невыполнении рекомендованных Исполнителем действий, Заказчик лишается права предъявлять претензии Исполнителю по оказанным услугам.
- 5.7. В случае виновного нарушения обязательства ответственность Исполнителя по Договору ограничивается возмещением причиненного Заказчику реального документально подтвержденного ущерба в пределах стоимости объема услуг, не оказанных ему за указанный период, упущенная выгода возмещению не подлежит.
- 5.8. Положения настоящего Договора, предусматривающие уплату штрафных санкций, вступают в силу с момента предъявления Стороне, нарушившей условия Договора, письменного требования о начислении и уплате штрафных санкций Стороной, чье право было нарушено.
- 5.9. Во все иных случаях, не предусмотренных настоящим Договором, за невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств по настоящему Договору виновная Сторона несет ответственность, предусмотренную действующим законодательством РФ.
- 5.10. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если ненадлежащее исполнение Сторонами обязанности явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы (согласно действующему законодательству РФ), которые начались после заключения Договора. Срок уведомления об указанных обстоятельствах – 14 (четырнадцать) календарных дней со дня начала и окончания их действия. Незвешение или несвоевременное извещение об обстоятельствах непреодолимой силы, лишает соответствующую Сторону права на освобождение от ответственности за неисполнение обязательств по настоящему Договору.
- 5.11. Если обстоятельства непреодолимой силы длятся более 2 (двух) месяцев, каждая Сторона имеет право досрочно расторгнуть настоящий Договор, в этом случае ни одна из Сторон не обязана возмещать возникшие убытки другой Стороне.

#### 6. СРОК ДЕЙСТВИЯ

- 6.1. Настоящий договор вступает в силу после его подписания последней из Сторон с даты указанной на первой странице Договора и действует до «31» марта 2015г. Соответствующая Спецификация вступает в силу с момента ее подписания Сторонами и действует до полного выполнения Сторонами своих обязательств по ней, при этом прекращение действие Договора не прекращает неисполненных обязательств Сторон по соответствующей Спецификации.
- 6.2. Пролонгация срока действия Договора осуществляется на основании Дополнительного соглашения или путем заключения нового Договора.
- 6.3. Изменение конфигурации и состава поддерживаемого программного обеспечения (приобретение Заказчиком дополнительных лицензий, программных модулей и т.д.), указанного в соответствующей Спецификации, за исключением изменения версии поддерживаемого программного обеспечения в рамках второй, третьей или четвертой цифры, оформляется Дополнительным соглашением и влечет изменение цены Договора. Дальнейшее оказание услуг по настоящему Договору осуществляется только на основании заключенного Сторонами Дополнительного соглашения, учитывающего изменения в составе программного обеспечения.
- 6.4. Заказчик имеет право до истечения календарного срока поддержки отказаться от исполнения настоящего Договора путем направления не менее чем за 30 (Тридцать) календарных дней соответствующего письменного уведомления на почтовый адрес Исполнителя.
- 6.5. Настоящий Договор может быть расторгнут:
  - по взаимному письменному соглашению Сторон;
  - в одностороннем порядке Заказчиком при условии соблюдения условий п.6.4. настоящего Договора и оплаты услуг Исполнителя на дату расторжения договора. При этом Стороны проводят сверку взаиморасчетов путем подписания Акта сверки, излишне перечисленные Заказчиком денежные средства подлежат возврату;
  - в одностороннем порядке Исполнителем в случае существенного нарушения Заказчиком порядка оплаты (более чем на 30 календарных дней), предусмотренного разделом 3 настоящего Договора, путем направления Заказчику письменного уведомления не менее чем за 10 (Десять) календарных дней до даты расторжения;
  - в одностороннем порядке Исполнителем при отказе Заказчика от подписания Дополнительного соглашения согласно условиям п. 6.3. настоящего Договора, под отказом от подписания понимается отсутствие подписи Заказчика на Дополнительном соглашении и/или отсутствие письменного отказа Заказчика от подписания соглашения в течение 14 (Четырнадцати) календарных дней с даты направления указанного Дополнительного соглашения Исполнителем Заказчику.

#### 7. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 7.1. Настоящий Договор составлен на русском языке в двух идентичных экземплярах, по одному экземпляру для каждой Стороны. Каждый экземпляр имеет равную юридическую силу.
- 7.2. Все приложения, упомянутые в настоящем Договоре, являются его неотъемлемыми частями.
- 7.3. Настоящий договор может быть изменен и/или дополнен по взаимному согласию Сторон. Изменения и дополнения к настоящему Договору будут действительны лишь в том случае, если они совершены в письменной форме и подписаны договаривающимися Сторонами.
- 7.4. Исполнитель имеет право привлекать третьих лиц для оказания услуг по настоящему Договору без письменного разрешения Заказчика.

- 7.5. Исполнитель несет ответственность за ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему договору лицами, которым Исполнитель передал исполнение в соответствии с пунктом 7.4. настоящего договора.
- 7.6. В случае возникновения споров и/или разногласий, вытекающих из настоящего Договора, Стороны принимают все меры к их разрешению путем проведения переговоров. Срок ответа на претензию – 30 календарных дней, со дня получения претензии.
- 7.7. Если сторонам не удастся разрешить споры и/или разногласия путем переговоров, то такие споры и/или разногласия будут решаться в Арбитражном Суде г. Москвы.
- 7.8. Стороны признают юридическую силу документов, переданных по факсу, а также документов, отправленных на (с) электронных почтовых адресов лиц, указанных в Приложении №3 или посредством отправки на электронный адрес, указанный в п.4.5., с последующим обязательным предоставлением оригиналов. Требование о предоставлении оригиналов не относится к обмену информацией при предоставлении конкретных услуг из доступного пакета программ поддержки.

**Приложения:**

К настоящему Договору прилагаются и являются его неотъемлемыми частями:

**Приложение №1.** Форма Спецификации.

**Приложение №2.** Перечень, Описание и условия оказания услуг поддержки.

**Приложение №3.** Список уполномоченных представителей ЗАКАЗЧИКА.

**Приложение №4.** Форма Акта оказанных услуг.

**8. АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН**

**ИСПОЛНИТЕЛЬ:**

Полное название организации:	ООО «Наумен консалтинг»
ИНН/КПП:	7725507256/772501001
Юридический адрес:	115280, г.Москва, Дербеневская набережная, д.7, стр.2, пом. I, ком.35
Почтовый адрес:	115230, г. Москва, Варшавское ш., д. 47, к.4, блок А, 5й этаж.
Телефон:	(495) 783-02-87
Факс:	(495) 783-02-87
Email:	sales@naumen.ru
Расчетный счет:	40702810000240600004 (RUR)
Банк (с указанием города):	Филиал ОАО «РОСТ БАНК» в г. Екатеринбурге
БИК:	046577990
Корреспондентский счет:	30101810365770000990

**ЗАКАЗЧИК:**

Полное название организации:	ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ»
ИНН/КПП:	7715227394/771501001
Юридический адрес:	127018, Москва, ул. Образцова, д. 38
Почтовый адрес:	127018, Москва, ул. Образцова, д. 38
Телефон:	(495) 980-00-98
Факс:	(495) 980-00-99
Email:	
Расчетный счет:	40702810900000003949
БИК:	044525848
Банк (с указанием города):	ОАО АКБ «Связь банк», г. Москва
Корреспондентский счет:	30101810900000000848

**9. ПОДПИСИ СТОРОН**

**ИСПОЛНИТЕЛЬ:**

Коммерческий директор  
ООО "Наумен консалтинг»

\_\_\_\_\_/Кириченко И.В./

**ЗАКАЗЧИК:**

Директора по информационным технологиями и инновациям  
ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ»

\_\_\_\_\_/Рыбаков С.Ю./

Порядок подачи и выполнения запросов на поддержку указан в Регламенте оказания услуг поддержки, опубликованном по адресу (<http://www.naumen.ru/support/reglament> «Регламент поддержки №2-13»). Исполнитель имеет право вносить изменения в регламент с уведомлением уполномоченных представителей Заказчика по электронной почте.

**Подпись ЗАКАЗЧИКА**

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

ФОРМА СПЕЦИФИКАЦИИ (ОБРАЗЕЦ)

Спецификация № \_\_\_\_\_  
к Договору на услуги поддержки информационной системы № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

г. \_\_\_\_\_ « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, с одной стороны, и ООО «Наумен консалтинг», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, с другой стороны, подписали настоящую Спецификацию к Договору № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20XXг. о нижеследующем:

Поддерживаемая информационная система (ИС) и состав ИС, Календарный период оказания услуг, Доступный пакет программ поддержки и доступные дополнительные опции, График платежей, Стоимость услуг.

1. Поддерживаемая информационная система, состав ИС

1	Поддерживаемая информационная система	
2	Количество пользователей системы	_____
3	Количество используемых серверов	_____
4	Число интеграций с иными системами Заказчика	1
5	Наличие тестового сервера у Заказчика	Нет
6	Наименование прикладного программного обеспечения	

2. Календарный период оказания услуг

Календарный период	указать определенные даты, с – по-
--------------------	------------------------------------

3. Доступный пакет программ поддержки

Пакет программ поддержки	Первоначальный лимит трудозатрат, часов	Класс обслуживания, с учетом доступной дополнительной временной опции
Основной	_____	_____
<b>Дополнительные опции (при наличии)</b>		
Дополнительные опции		Переменные параметры, при наличии
Класс обслуживания 12*7*2 24*7*2		12*7*2
...		...
<b>Актуализация программного обеспечения (при необходимости)</b>		
Программное обеспечение		Период актуализации, месяцев
Программное обеспечение Oracle		
Прикладное программное обеспечение		

4. Стоимость услуг

Итого, рублей	
В том числе НДС 18%, рублей	

5. График платежей

Период оказания услуг поддержки (ДД.ММ.ГГ.)	Дата оплаты услуг заказчиком (до ДД.ММ.ГГ.)	Сумма платежа, рублей
1		
2		
3		
4		

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

ООО "Наумен консалтинг"

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

ЗАКАЗЧИК:

ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ»

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

ФОРМА СПЕЦИФИКАЦИИ СОГЛАСОВАНА:

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

Коммерческий директор  
ООО "Наумен консалтинг"

\_\_\_\_\_/Кириченко И.В./

ЗАКАЗЧИК:

Директора по информационным технологиями и инновациям  
ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ»

\_\_\_\_\_/Рыбаков С.Ю./

**Перечень, описание и условия оказания услуг поддержки по доступному пакету программ поддержки и доступным дополнительным опциям**

**Перечень услуг, включенных в пакет программ поддержки «Основной»:**

<b>Управление инцидентами и проблемами</b>	
Восстановление работоспособности ИС, устранение инцидентов и проблем в ИС	+
Установка обновлений и исправлений версий прикладного программного обеспечения	+
Предоставление доступа к базе знаний, содержащей статьи по порядку поиска и устранению инцидентов и проблем в ИС	+
Предоставление обновлений и исправлений версий прикладного программного обеспечения с устраненными выявленными ошибками	+
Устранение инцидентов и проблем в ИС, вызванных действиями сотрудников Заказчика	+
Локализация инцидентов и проблем в ИС, вызванных ошибками или настройками в стороннем программном обеспечении, оборудовании, линиях связи	+
Анализ причин инцидентов и проблем в ИС с предоставлением отчета	+
Администрирование СУБД	—
Проактивный контроль работоспособности ИС	—
Проактивное администрирование СУБД	—
<b>Расширение и изменение возможностей информационной системы</b>	
Предоставление обновлений версий прикладного программного обеспечения с дополнительными функциями	+
Предоставление доступа к постоянно пополняемой базе знаний, содержащей статьи по методам реализации изменений	+
Разработка изменений функций и настроек ИС, без изучения процессов и настроек, реализованных в ИС#	+
Разработка решений по изменению настроек ИС, с анализом текущих настроек ИС #	+
Разработка отчетов с анализом текущих настроек системы #	+
Разработка скриптов, конфигураций импорта, с анализом текущих настроек системы #	+
Изменение технических настроек программного обеспечения ИС #	+
Перенос ИС на иное аппаратное обеспечение #	+
Проверка корректности выполнения функции или функций системы, по запросу #	+
<b>Управление проектом поддержки информационных систем</b>	
Прием и обработка запросов на поддержку, документирование истории выполнения запросов	+
Предоставление доступа в личный кабинет заказчика в информационной системе управления запросами	+
Предоставление доступа к автоматизированным отчетам в информационной системе управления запросами	+
Предоставление периодических отчетов и отчетов по требованию о ходе выполнения проекта поддержки	—

**Примечание:**

- + включено в состав пакета «Основной»
- не предоставляется в составе пакета «Основной»
- # предоставляется в рамках лимита трудозатрат

**Описание и условия предоставления доступных услуг поддержки, включая дополнительные опции**

**1. Включенные в состав пакета «Основной»:**

**1.1. Восстановление работоспособности ИС, устранение инцидентов и проблем в ИС**

Исполнитель обеспечивает:

- 1.1.1. восстановление работоспособности ИС в фиксированные сроки в соответствии с классом обслуживания и системой приоритетов;
- 1.1.2. устранение возникающих в ИС инцидентов и (или) проблем в фиксированные сроки в соответствии с классом обслуживания и системой приоритетов.

Условия предоставления:

- 1.1.3. классы обслуживания, сроки выполнения запросов в зависимости от класса обслуживания, и система приоритетов описаны в разделе «Период и сроки выполнения запросов» настоящего приложения;
- 1.1.4. в случае если неработоспособность ИС, инцидент или проблема в ИС вызваны неправильными или ошибочными действиями сотрудников заказчиков, или ошибками в сопутствующем программном обеспечении, оборудовании, линиях связи и их настройками, исполнитель восстанавливает работоспособность ИС в соответствии с условиями предоставления услуг «Устранение инцидентов и проблем в ИС, вызванных ошибочными действиями сотрудников заказчика», «Локализация инцидентов и проблем в ИС, вызванных ошибками или настройками в стороннем программном обеспечении, оборудовании, линиях связи».

**1.2. Предоставление обновлений и исправлений версий прикладного программного обеспечения с устраненными выявленными ошибками и дополнительными функциональными возможностями**

Исполнитель обеспечивает:

- 1.2.1. предоставление обновленных версий (upgrades) программного обеспечения с новыми функциональными возможностями и устраненными выявленными ошибками по мере их выпуска, с неизменной первой значащей цифрой в номере версии;
- 1.2.2. предоставление обновлений версий (updates) программного обеспечения с незначительными новыми функциональными возможностями и устраненными выявленными ошибками, по мере их выпуска, с неизменной первой значащей цифрой в номере версии;
- 1.2.3. предоставление исправлений (patches), содержащих исправления критичных выявленных ошибок, в рамках версии с неизменной первой значащей цифрой;
- 1.2.4. включение в предоставляемые обновления и исправления версий выполненных ранее индивидуальных доработок прикладного программного обеспечения;
- 1.2.5. хранение выполненных ранее индивидуальных доработок для включения в состав обновленной версии.

Условия предоставления:

- 1.2.6. обновленные версии, обновления и исправления версий программного обеспечения предоставляется в рамках версии с неизменной первой значащей цифрой;
- 1.2.7. исполнитель при предоставлении обновленных версий, обновлений и исправлений версий учитывает только выполненные исполнителем доработки;
- 1.2.8. координация работ по получению обновлений у производителя программного обеспечения, и установка обновлений осуществляется исполнителем.

**1.3. Установка обновлений версий и исправлений прикладного программного обеспечения**

Исполнитель обеспечивает:

- 1.3.1. установку обновлений и исправлений версий прикладного программного обеспечения на тестовый сервер заказчика (при наличии);
- 1.3.2. установку обновлений и исправлений версий прикладного программного обеспечения на рабочий сервер Заказчика.

Условия предоставления:

- 1.3.3. для пакета «Основной» предоставляется не чаще, чем восемь раз в год;
- 1.3.4. время выполнения, дата выполнения согласовывается предварительно;
- 1.3.5. координация действий по получению обновлений от производителя программного обеспечения проводится Исполнителем.

Время предоставления услуги установки обновлений:

Класс обслуживания*	Дни предоставления услуги	Часы предоставления услуги	Среднее время выполнения установки обновления	Примечание
8*5*2	Стандартные рабочие дни	09:00-18:00 МСК	2 часа	Время начала выполнения обновления и время окончания выполнения обновления не должны выходить за рамки установленных часов предоставления услуги.
12*7*2	Стандартные рабочие дни	06:00-21:00 МСК	2 часа	
24*7*2	Ежедневно	06:00-21:00 МСК	2 часа	

\*Класс обслуживания для пакета «Оптимальный» по умолчанию 8\*5\*2, иные классы обслуживания предоставляются при доступности соответствующей дополнительной опции.

#### 1.4. Устранение инцидентов и проблем в ИС, вызванных ошибочными действиями сотрудников Заказчика

Данная услуга предусматривает:

- 1.1.5. восстановление работоспособности ИС, устранение инцидентов и проблем в ИС, связанных с неправильными, или ошибочными действиями сотрудников Заказчика, в фиксированные сроки в соответствии с системой приоритетов и доступным классом обслуживания.

Условия предоставления:

- 1.4.1. услуга предполагает удаление или исключение неправильно выполненных сотрудниками Заказчика действий, для обеспечения работоспособности ИС. Разработка и применение правильных решений, вместо ошибочно выполненных сотрудниками Заказчика, производится в рамках услуг процесса «Расширение и изменение функций ИС»;
- 1.4.2. услуга не распространяется на информацию, хранящуюся и обрабатываемую в ИС;
- 1.4.3. сохранность информации от потери обеспечивает Заказчик, путём выполнения операции резервного копирования и восстановления данных;
- 1.4.4. классы обслуживания, сроки выполнения запросов в зависимости от класса обслуживания, и система приоритетов описаны в разделе «Период и сроки выполнения запросов» настоящего приложения.

#### 1.5. Локализация инцидентов и проблем в ИС, вызванных ошибками или настройками в стороннем программном обеспечении, оборудовании, линиях связи

Исполнитель при предоставлении услуги обеспечивает:

- 1.5.1. диагностику и локализацию места возникновения инцидента, или причин, вызвавших инцидент;
- 1.5.2. в случае, если инцидент или проблема вызваны ошибками в сопутствующем программном обеспечении (операционная система, СУБД, WEB сервер, и прочие), и (или) их настройками, а также неисправностью аппаратного обеспечения и линий связи, определяет принадлежность инцидента к одному из указанных компонентов ИС;
- 1.5.3. доставку Заказчику информации о принадлежности инцидента к сопутствующему программному обеспечению, оборудованию или линиям связи.

Условия предоставления:

- 1.5.4. устранение инцидентов, при наличии технической возможности, производится Исполнителем в рамках процесса «Расширение и изменение функций ИС»;
- 1.5.5. классы обслуживания, сроки выполнения запросов в зависимости от класса обслуживания, и система приоритетов описаны в разделе «Период и сроки выполнения запросов» настоящего приложения;

#### 1.6. Анализ причин инцидентов и проблем в ИС с предоставлением отчета

Исполнитель в рамках услуги обеспечивает:

- 1.6.1. анализ причин возникновения инцидентов и проблем, устраненных при предоставлении соответствующих услуг;
- 1.6.2. предоставление заказчику краткого отчета о выявленных причинах инцидента, и предпринятых для устранения действиях.

Условия выполнения:

- 1.6.3. отчет предоставляется в рамках выполнения запроса по устранению инцидента в фиксированные сроки в соответствии с классом обслуживания и текущим приоритетом запроса.

#### 1.7. Предоставление доступа к постоянно пополняемой базе знаний

Исполнитель предоставляет:

- 1.7.1. круглосуточный доступ к базе знаний по методам определения причин инцидентов и устранения инцидентов и проблем в информационной системе, методам восстановления работоспособности информационной системы;
- 1.7.2. круглосуточный доступ к базе знаний по внесению изменений и расширению возможностей информационной системы – созданию новых отчетов, изменению или созданию новых деловых процедур, изменению настроек сопутствующего программного обеспечения.

Условия предоставления:

- 1.7.3. Исполнитель имеет право вместо предоставления доступа к базе знаний, или дополнительно к предоставлению доступа к базе знаний, для отдельных программных продуктов оказывать консультации по возможностям прикладного программного обеспечения. Консультации оказываются только в пределах содержащейся в документации к программному обеспечению информации. Консультации не предполагают ответов на вопросы «как...», «почему...», разработку решения проблем и (или) задач, изучения состава, конфигурации и функций информационной системы Заказчика, написания скриптов, сценариев изменения функций и настроек информационной системы и (или) описания порядка выполнения этих действий, изучения любых действий Заказчика, обучения сотрудников Заказчика.

#### 1.8. Разработка решений по изменению настроек ИС, с анализом текущих настроек ИС

**Разработка отчетов с анализом текущих настроек системы**

**Разработка скриптов, конфигураций импорта, с анализом текущих настроек системы**

Исполнитель в рамках услуги, на основании запроса Заказчика, обеспечивает:

- 1.8.1. предварительный аудит действующих настроек и процедур ИС, определение возможности выполнения, выполнение запроса и доставку решения Заказчику;

Условия предоставления:

- 1.8.2. решение может быть как установлено на сервер заказчика исполнителем, так и предоставлено в виде текстов скриптов, описания плана действий и(или) шагов по изменению настроек;
- 1.8.3. предоставление услуги лимитировано трудозатратами исполнителя. Подробнее о лимите предоставления услуг по процессу «Расширение и изменение функций ИС» изложено в главе настоящего приложения «учет трудозатрат при предоставлении услуг»;
- 1.8.4. время выполнения согласовывается дополнительно.

#### 1.9. Изменение технических настроек программного обеспечения ИС

Исполнитель обеспечивает:

- 1.9.1. изменение технических настроек программного обеспечения ИС, связанных с взаимодействием с сопутствующим программным обеспечением и оборудованием ИС;
- 1.9.2. изменение технических настроек сопутствующего программным обеспечением ИС, например, настроек используемого системой веб-сервера, параметров Java- машины, и прочих.

Условия предоставления:

- 1.9.3. предоставление услуги лимитировано трудозатратами Исполнителя. Подробнее о лимите предоставления услуг по процессу «Расширение и изменение функций ИС» изложено в главе настоящего приложения «учет трудозатрат при предоставлении услуг».

#### 1.10. Перенос ИС на иное аппаратное обеспечение

Исполнитель обеспечивает:

- 1.10.1. перенос ИС на новое аппаратное обеспечение заказчика по запросу Заказчика.

Условия предоставления услуги:

1.10.2. предоставление услуги лимитировано трудозатратами исполнителя. Подробнее о лимите предоставления услуг по процессу «Расширение и изменение функций ИС» изложено в главе настоящего приложения «учет трудозатрат при предоставлении услуг».

### 1.11. Проверка корректности выполнения отдельной функции системы.

Исполнитель по запросу Заказчика обеспечивает:

- 1.11.1. проверку корректности выполнения одной или нескольких функций ИС, с изучением текущих настроек ИС, анализом действий сотрудников Заказчика, изучением лог-файлов и иной необходимой информации;
- 1.11.2. предоставление краткого отчет о результатах проверки, в рамках запроса на проведение анализа.

Условия предоставления услуги:

- 1.11.3. предоставление услуги лимитировано трудозатратами Исполнителя. Подробнее о лимите предоставления услуг по процессу «Расширение и изменение функций ИС» изложено в главе настоящего приложения «учет трудозатрат при предоставлении услуг».

### 1.12. Прием и обработка запросов на поддержку, документирование истории выполнения запросов

Исполнитель обеспечивает прием запросов на поддержку по указанным в регламенте каналам связи, обработку и диспетчеризацию запросов, документирование процесса выполнения запросов.

### 1.13. Предоставление доступа в личный кабинет заказчика в информационной системе управления запросами

Исполнитель предоставляет круглосуточный доступ Заказчику в личный кабинет ИС управления запросами.

## 2. Период и сроки выполнения запросов

- 2.1. Для пакета «Основной», если не приобреталась повышающая класс обслуживания опция, установлен класс обслуживания – в стандартные рабочие дни с 09 до 18 часов Московского времени (8\*5\*2).

Класс обслуживания*	Приоритет запроса	Период приема запроса	Период обработки запроса	Период выполнения запроса	Время реакции на запрос, рабочих часов	Время на выполнение запроса, не более
8*5*2	1	8*5, 09:00-18:00 МСК	8*5, 09:00-18:00 МСК	8*5, 09:00-18:00 МСК	0,3	2 часа
	2	8*5, 09:00-18:00 МСК	8*5, 09:00-18:00 МСК	8*5, 09:00-18:00 МСК	0,3	4 часа
	3	8*5, 09:00-18:00 МСК	8*5, 09:00-18:00 МСК	8*5, 09:00-18:00 МСК	2	3 рабочих дня
	4	8*5, 09:00-18:00 МСК	8*5, 09:00-18:00 МСК	8*5, 09:00-18:00 МСК	2	10 рабочих дней

\*Примечание: Первая цифра обозначения класса обслуживания – рабочие часы предоставления и выполнения услуг, вторая цифра – количество рабочих дни (в неделю) предоставления услуг, третья – время выполнения запросов с первым приоритетом, рабочих часов.

Условия применения:

- 2.2. по согласованию с Заказчиком время предоставления решения может быть увеличено;
- 2.3. время ожидания действий Заказчика по выполнению рекомендованных Исполнителем действий, время получения дополнительной информации от Заказчика по требованию Исполнителя, время ожидания установки обновлений на сервер Заказчика, время подтверждения Заказчиком выполнения запросов не входят во время на выполнение запроса;
- 2.4. при не предоставлении Заказчиком удаленного доступа к системе время на выполнения запросов может быть увеличено;
- 2.5. время на выполнение запросов в случае невыполнения Заказчиком обязательств по оплате, увеличивается на время от даты поступления запроса до даты погашения Заказчиком задолженности по оплате;
- 2.6. при локализации проблем, связанных с неправильной эксплуатацией Системы Заказчиком, неисправностью оборудования и программного обеспечения сторонних производителей и их настройками время на выполнения запроса может быть увеличено;
- 2.7. при выявлении ошибки в прикладном программном обеспечении, исполнитель в период и в сроки, установленные приобретенным классом обслуживания, производит локализацию инцидента или проблемы, как ошибку в программном обеспечении, предоставляет заказчику временное решение (при приоритете 1 и 2), формирует требование производителю прикладного программного обеспечения на устранение ошибки. Исправление ошибки включается в ближайшее обновление версии программного обеспечения.

## 2.8. Приоритеты запросов:

- Приоритет 1. Система полностью неработоспособна
- Приоритет 2. Значительная часть функций системы не выполняется, или наблюдается существенное снижение производительности Системы в целом
- Приоритет 3. Снижение производительности системы, неработоспособность одной или нескольких функций системы.
- Приоритет 4. Услуги по внесению изменений в ИС, установка обновлений и исправлений, и иные услуги, требующие планирования и предварительного согласования сроков выполнения

## 3. Услуги, оказываемые при доступности дополнительных опций

### 3.1. Опция «Класс обслуживания 12\*7\*2 24\*7\*2»

Опция повышает класс обслуживания для следующих услуг компонента «Управление инцидентам и проблемами»:

- 3.1.1. Восстановление работоспособности ИС
- 3.1.2. Устранение инцидентов в ИС
- 3.1.3. Устранение инцидентов и проблем в ИС, вызванных ошибочными действиями сотрудников заказчика
- 3.1.4. Локализация инцидентов и проблем в ИС, вызванных ошибками или настройками в стороннем программном обеспечении, оборудовании, линиях связи
- 3.1.5. Установка обновлений и исправлений версий

Период обработки и сроки выполнения запросов, в зависимости от приоритета, при повышении класса обслуживания:

Класс обслуживания	Приоритет запроса	Период приема запроса	Период обработки запроса	Период выполнения запроса	Время реакции на запрос, рабочих часов	Время на выполнение запроса, не более
24*7*2	1	24*7	24*7	24*7,	0,3	2 часа
	2	24*7	24*7	24*7,	0,3	4 часа
	3	8*5, 09:00-18:00 МСК	8*5, 09:00-18:00 МСК	8*5, 09:00-18:00 МСК	2	3 рабочих дня
	4	8*5, 09:00-18:00 МСК	8*5, 09:00-18:00 МСК	8*5, 09:00-18:00 МСК	2	10 рабочих дней
12*7*2	1	12*7, 08:00-20:00 МСК	12*7, 08:00-20:00 МСК	12*7, 08:00-20:00 МСК	0,3	2 рабочих часа
	2	12*7, 08:00-20:00 МСК	12*7, 08:00-20:00 МСК	12*7, 08:00-20:00 МСК	0,3	4 рабочих часа
	3	8*5, 09:00-18:00 МСК	8*5, 09:00-18:00 МСК	8*5, 09:00-18:00 МСК	2	3 рабочих дня
	4	8*5, 09:00-18:00 МСК	8*5, 09:00-18:00 МСК	8*5, 09:00-18:00 МСК	2	10 рабочих дней

3.1.6. Примечание: Первая цифра временных параметров – рабочие часы предоставления и выполнения услуг, вторая цифра – количество рабочих дней (в неделю) предоставления услуг, третья – время выполнения запросов с первым приоритетом, рабочих часов.

Условия применения:

- 3.1.7. по согласованию с Заказчиком время предоставления решения может быть увеличено;
- 3.1.8. время ожидания действий Заказчика по выполнению рекомендованных Исполнителем действий, время получения дополнительной информации от Заказчика по требованию Исполнителя, время ожидания установки обновлений на сервер Заказчика, время подтверждения Заказчиком выполнения запросов не входят во время на выполнение запроса;
- 3.1.9. при не предоставлении Заказчиком удаленного доступа к системе время на выполнения запросов может быть увеличено;
- 3.1.10. время на выполнение запросов в случае невыполнения Заказчиком обязательств по оплате, увеличивается на время от даты поступления запроса до даты погашения Заказчиком задолженности по оплате;

3.1.11. при локализации проблем, связанных с неправильной эксплуатацией Системы Заказчиком, неисправностью оборудования и программного обеспечения сторонних производителей и их настройками время на выполнения запроса может быть увеличено.

Приоритеты запросов:

- Приоритет 1. Система полностью неработоспособна
- Приоритет 2. Значительная часть функций системы не выполняется, или наблюдается существенное снижение производительности Системы в целом
- Приоритет 3. Снижение производительности системы, неработоспособность одной или нескольких функций системы.
- Приоритет 4. Услуги по внесению изменений в ИС, установка обновлений и исправлений, и иные услуги, требующие планирования и предварительного согласования сроков выполнения.

### 3.2. Опция «Установка обновлений и исправлений версий в нерегламентное время»

Опция предусматривает предоставление услуги по установке обновления в следующие дни и часы:

Дни предоставления услуги	часы предоставления услуги	Среднее время выполнения установки обновления	Примечание
Стандартные рабочие дни	06:00-21:00 МСК	2 часа	Время начала выполнения обновления и время окончания выполнения обновления не должны выходить за рамки установленных часов предоставления услуги.

Дата и время выполнения согласовываются с заказчиком.

### 3.3. Опция «Администрирование СУБД, используемого информационной системой»

Выполняются стандартные операции администрирования СУБД:

- 3.3.1. локализация и устранение инцидентов и ошибок СУБД;
- 3.3.2. настройка параметров СУБД;
- 3.3.3. создание, модификация и запуск механизма резервного копирования;
- 3.3.4. восстановление данных из резервных копий, предоставленных заказчиком.

Услуга предоставляется в стандартные рабочие дни и часы.

### 3.4. Опция «Предоставление выделенного аналитика»

Предоставляемые услуги:

- 3.4.1. предоставление выделенного аналитика;
- 3.4.2. периодические встречи аналитика с ответственным за развитие системы сотрудником со стороны заказчика для выработки возможных вариантов развития системы;
- 3.4.3. разработка и согласование планов развития системы на краткосрочный (6 мес) и среднесрочный период (1 год), по результатам периодических встреч аналитика Исполнителя и сотрудника Заказчика;
- 3.4.4. предоставление информации о планах развития продукта и выпуске новых модулей, информация по использованию новых модулей в системе Заказчика;
- 3.4.5. планирование выполнения заказных доработок программного обеспечения;
- 3.4.6. консультации выделенного аналитика в реальном времени по телефону, если для подготовки ответа нет необходимости дополнительного изучения данных о системе;
- 3.4.7. обучение представителей Заказчика (технологов), с учетом реализованных в ИС Заказчика функций и индивидуальных настроек;
- 3.4.8. поддержание в работоспособном состоянии на собственной территории тестового стенда, с настройками, аналогичными используемым на рабочем экземпляре заказчика.

Условия предоставления:

- 3.4.9. услуги предоставляются в стандартные рабочие дни и часы, по согласованному графику, удаленно;
- 3.4.10. график предусматривает не более 2 встреч аналитика Исполнителя с представителями Заказчика на территории Исполнителя, или по согласованию на территории Заказчика (только в Москве или Екатеринбурге);
- 3.4.11. допускается замена очной встречи на дистанционную;
- 3.4.12. обучение представителей Заказчика производится за дополнительную оплату;
- 3.4.13. класс обслуживания при предоставлении услуг не устанавливается.

### 3.5. Опция «Выполнение заказных доработок прикладного программного обеспечения»

Исполнитель при предоставлении услуги, по запросу заказчика, выполняет операции:

- 3.5.1. определение возможности выполнения доработки;
- 3.5.2. предварительное согласование задания на выполнение доработки;
- 3.5.3. предварительное определение сроков и веса в баллах доработки, согласование с Заказчиком предварительного задания на выполнение доработки, срока выполнения и веса в баллах;
- 3.5.4. согласование рабочего задания на выполнение доработки;
- 3.5.5. определение сроков выполнения и веса в баллах доработки;
- 3.5.6. согласование рабочего задания и параметров выполнения доработки с Заказчиком;
- 3.5.7. выполнение доработки;
- 3.5.8. тестирование выполненной доработки;
- 3.5.9. установка выполненной доработки на сервер Заказчика;
- 3.5.10. хранение выполненной доработки.

Условия предоставления:

- 3.5.11. Исполнитель выполняет определение возможности реализации доработки, согласование рабочего задания и параметров выполнения доработки в течение 20 стандартных рабочих дней;
- 3.5.12. срок выполнения доработки, тестирования, установки на сервер Заказчика согласовывается дополнительно;
- 3.5.13. опция доступна только при покупке опции «предоставление выделенного аналитика»;
- 3.5.14. предоставление услуги лимитировано трудозатратами исполнителя. Подробнее о лимите предоставления услуг по процессу «Расширение и изменение функций ИС» изложено в главе настоящего приложения «учет трудозатрат при предоставлении услуг».

### 3.6. Опция «Поддержка без предоставления заказчиком удаленного доступа к ИС»

Опция предполагает:

- 3.6.1. не более 4 плановых (с предварительным согласованием сроков) выезда представителей исполнителя на место эксплуатации информационной системы для установки обновлений версий прикладного программного обеспечения, и
- 3.6.2. не более двух внеплановых срочных выездов специалистов исполнителя в случае необходимости восстановления работоспособности системы. Время прибытия специалистов при внеплановых выездах - на следующий за обращением стандартный рабочий день для г. Москва и г. Екатеринбург. Для иных городов время прибытия согласовывается дополнительно.

Условия предоставления:

- 3.6.3. все иные предусмотренные пакетом услуги предоставляются удаленно, решения вырабатываются на основании имитации проблем или задач на внесение изменений на тестовом стенде исполнителя или заказчика, высланных заказчиком лог-файлов, описаний, скриншотов, и иных необходимых сведений;
- 3.6.4. время выполнения запросов при отсутствии удаленного доступа может быть увеличено.

### 3.7. Опция «Самостоятельное определение заказчиком приоритетности выполнения запросов»

Опция позволяет заказчику самостоятельно определять приоритетность (приоритет) выполнения запроса, вне зависимости от влияния проблемы (задачи) на работоспособность ИС.

Опция представлена в двух вариантах:

- возможность в течение года назначить собственный приоритет выполнения для не более чем 10и запросам;

- возможность в течение года назначить собственный приоритет выполнения для не более чем 50и запросам.

Исполнитель обеспечивает:

- 3.7.1. выделение в течение 30 минут необходимых квалифицированных ресурсов для выполнения запроса;
- 3.7.2. непрерывность выделения квалифицированных ресурсов до момента завершения запроса.

Условия предоставления:

- 3.7.3. Исполнитель не имеет возможности указать точное время выполнения запроса по причине разных затрат времени на выполнение различных технологических операций;
- 3.7.4. время на выполнение запроса не соответствует указанному в разделе «Период и сроки выполнения запросов» настоящего приложения;
- 3.7.5. услуги по опции доступны в стандартные рабочие дни и часы;
- 3.7.6. действие опции не распространяется на дополнительные опции, и на услугу «Выполнение заказных доработок прикладного программного обеспечения».

### **3.8. Опция «Без ограничения трудозатрат предоставление услуг процесса «Расширение и изменение функциональных возможностей ИС»»**

услуги по внесению изменений в функции системы без учета трудозатрат и лимита трудозатрат Действует для услуг:

- Разработка и реализация изменений бизнес - настроек ИС, предоставление консультаций по изменению этих настроек, без изучения бизнес – логики, реализованной в ИС
- Разработка и реализация решений по изменению бизнес-процессов, с анализом текущих настроек системы
- Разработка и реализация отчетов с анализом текущих настроек системы
- Разработка и реализация скриптов, конфигураций импорта, с анализом текущих настроек системы
- Изменение технических настроек программного обеспечения ИС
- Перенос ИС на иное аппаратное обеспечение.

Условия предоставления:

- 3.8.1. действие опции не распространяется на услугу (опцию) «Выполнение заказных доработок прикладного программного обеспечения»;
- 3.8.2. в стандартный рабочий день не может быть открыт более чем один запрос на изменение функций системы, в выходные и праздничные дни запросы не принимаются.

### **3.9. Опция «Индивидуальный период предоставления услуг, в зависимости от часового пояса или индивидуальных требований заказчика»**

Рабочие часы предоставления услуг по выполнению запросов с 1 и 2 приоритетами устанавливаются в соответствии с часовым поясом местонахождения заказчика, или по желанию заказчика, но не более, чем в период 8 часов в рабочий день при классе обслуживания 8\*5\*2; не более, чем в период 12 часов ежедневно при классе обслуживания 12\*7. Обработка и выполнение запросов с 3 и 4 приоритетами происходит с 09 до 18 часов Московского времени.

### **3.10. Опция «Персональный руководитель проекта поддержки»**

Опция позволяет планировать предоставление услуг по администрированию системы заказчика:

- 3.10.1. планирование выполнения работ по поддержке;
- 3.10.2. планирование выделения ресурсов;
- 3.10.3. планирование операций обновления;
- 3.10.4. согласование проведения работ с организациями, эксплуатирующими интегрированные с поддерживаемой системы;
- 3.10.5. дополнительная точка входа для немедленного решения иных организационных вопросов.

Предоставляется в стандартные рабочие дни и часы.

## **4. Учет трудозатрат при предоставлении услуг, пакет «Основной»**

- 4.1. Учет трудозатрат при предоставлении услуг процесса «Управления инцидентами и проблемами» не производится.
- 4.2. Учет трудозатрат при предоставлении услуг процесса «Управления проектом поддержки ИС» не производится.
- 4.3. При предоставлении услуг процесса «Расширение и изменение возможностей ИС», Исполнитель учитывает все трудозатраты, за исключением трудозатрат по услугам:
  - 4.3.1. Предоставление обновлений версий прикладного программного обеспечения с дополнительными функциями
  - 4.3.2. Предоставление доступа к постоянно пополняемой базе знаний, содержащей статьи по методам реализации изменений
- 4.4. Учет трудозатрат по дополнительным опциям к пакету программ Основной не производится, за исключением опции:
  - 4.4.1. Выполнение заказных доработок прикладного программного обеспечения, при предоставлении услуг по которой трудозатраты учитываются.
- 4.5. Предоставление услуг, трудозатраты по которым учитываются, ограничены приобретаемым Заказчиком объемом (балансом) трудозатрат. Необходимый объем трудозатрат возможно приобрести как при заключении договора поддержки, так и пополнить в любой период действия договора поддержки.
- 4.6. Услуги, трудозатраты по которым учитываются, предоставляются только при положительном балансе трудозатрат. Все иные услуги, предусмотренные пакетом программ поддержки, предоставляются при любом балансе трудозатрат. Предоставление услуг, трудозатраты по которым учитываются, сопровождается списанием затраченных на выполнение трудозатрат из баланса трудозатрат.
- 4.7. Исполнитель выполняет запросы трудоемкостью не более 2 часов без согласования трудозатрат с Заказчиком, при больших предполагаемых, или рассчитанных трудозатратах Исполнитель выполняет процесс согласования, при наличии возможности определения необходимых трудозатрат. Минимальное учитываемое время на выполнение одного запроса 30 минут.
- 4.8. Приобрести дополнительные часы работы исполнителя возможно в любой период времени, в том числе при покупке пакета.
- 4.9. Исполнитель имеет право, для упрощения расчета и отображения учитываемых трудозатрат, использовать вместо учитываемых трудозатрат специальную единицу – балл. 8 баллов соответствуют 1 часу учитываемых трудозатрат.
- 4.10. Неиспользованные в период действия договора трудозатраты переносятся на следующий период при продлении договора поддержки, или на новый договор.

## **5. Прочие условия**

- 5.1. При невыполнении Заказчиком обязательств по оплате, время выполнения всех запросов увеличивается на время невыполнения Заказчиком обязательств по оплате, оказание иных услуг, включая услуги по дополнительным опциям, увеличивается на время, требуемое Заказчику для исполнения обязательств по оплате.

**ИСПОЛНИТЕЛЬ:**  
Коммерческий директор  
ООО "Наумен консалтинг"

**ЗАКАЗЧИК:**  
Директора по информационным технологиями и инновациям  
ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ»

\_\_\_\_\_/Кириченко И.В./

\_\_\_\_\_/Рыбаков С.Ю./

Утверждаю:

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
руководитель ЗАКАЗЧИКА

МП

**Список уполномоченных представителей Заказчика\*.  
ЗАПОЛНЯЕТСЯ ОБЯЗАТЕЛЬНО!**

1. Уполномоченные представители Заказчика, имеющие право подавать запросы на поддержку ИС \_\_\_\_\_

№	Ф. И.О.	Должность	Телефон	Адрес электронной почты
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				

2. Уполномоченные представители Заказчика, имеющие право подавать запросы на поддержку ИС \_\_\_\_\_

№	Ф. И.О.	Должность	Телефон	Адрес электронной почты
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				

3. ...

\*При изменениях в списке уполномоченных представителей Заказчик в течение одного рабочего дня сообщает Исполнителю о произведенных изменениях.



**Спецификация №1**  
**к Договору на услуги поддержки информационной системы № 1153К/13 от « » мая 2014г.**

г. Москва

« » мая 2014г.

ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ», именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице Директора по информационным технологиям и инновациям Рыбакова С.Ю., действующего на основании Доверенности № 74/1 от 01.02.2013г., с одной стороны, и

ООО «Наумен консалтинг», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Коммерческого директора Кириченко И.В., действующего на основании Доверенности №НК/П-1 от 09.01.2014г., с другой стороны, подписали настоящую Спецификацию к Договору № 1153К/13 от « » мая 2014г. о нижеследующем:

Поддерживаемая информационная система (ИС) и состав ИС, Календарный период оказания услуг, Доступный пакет программ поддержки и доступные дополнительные опции, График платежей, Стоимость услуг.

**1. Поддерживаемая информационная система, состав ИС**

1	Поддерживаемая информационная система	Naumen Inventory v.2.6
2	Количество пользователей системы	15
3	Количество используемых серверов	2
4	Число интеграций с иными системами Заказчика	6
5	Наличие тестового сервера у Заказчика	
6	Наименование прикладного программного обеспечения	Naumen Inventory v.2.6

**2. Календарный период оказания услуг**

Календарный период	С 01.05.2014 по 31.01.2015
--------------------	----------------------------

**3. Доступный пакет программ поддержки**

Пакет программ поддержки	Первоначальный лимит трудозатрат, часов	Класс обслуживания, с учетом доступной дополнительной временной опции
Основной	20	8*5*2
Дополнительные опции (при наличии)		
Дополнительные опции		Переменные параметры, при наличии
Установка обновлений и исправлений в нерегламентное время		-

**4. Стоимость услуг**

Итого, рублей	1 162 922,58
В том числе НДС 18%, рублей	177 394,97

**5. График платежей**

№	Период оказания услуг поддержки (ДД.ММ.ГГ.)	Дата оплаты услуг заказчиком (до ДД.ММ.ГГ)	Сумма платежа, рублей
1	01.05.2014 – 31.07.2014г.	10.05.2014г.	387 640,86
2	01.08.2014 – 31.10.2014г.	10.08.2014г.	387 640,86
3	01.11.2014 – 31.01.2015г.	10.10.2014г.	387 640,86

**ИСПОЛНИТЕЛЬ:**  
Коммерческий директор  
ООО "Наумен консалтинг"

**ЗАКАЗЧИК:**  
Директор по информационным технологиями и инновациям  
ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ»

\_\_\_\_\_/Кириченко И.В./

\_\_\_\_\_/Рыбаков С.Ю./

**Спецификация №2**

к Договору на услуги поддержки информационной системы № 1153К/13 от « » мая 2014г.

г. Москва

« » мая 2014г.

ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ», именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице Директора по информационным технологиям и инновациям Рыбакова С.Ю., действующего на основании Доверенности № 74/1 от 01.02.2013г., с одной стороны, и

ООО «Наумен консалтинг», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Коммерческого директора Кириченко И.В., действующего на основании Доверенности №НК/П-1 от 09.01.2014г., с другой стороны, подписали настоящую Спецификацию к Договору № 1153К/13 от « » мая 2014г.

Поддерживаемая информационная система (ИС) и состав ИС, Календарный период оказания услуг, Доступный пакет программ поддержки и доступные дополнительные опции, График платежей, Стоимость услуг.

**1. Поддерживаемая информационная система, состав ИС**

1	Поддерживаемая информационная система	Naumen DMS 3.0
2	Количество пользователей системы	52
3	Количество используемых серверов	2
4	Число интеграций с иными системами Заказчика	3
5	Наличие тестового сервера у Заказчика	Да
6	Наименование прикладного программного обеспечения	Naumen DMS 3.0

**2. Календарный период оказания услуг**

Календарный период	с 01.05.2014 по 31.01.2015г.
--------------------	------------------------------

**3. Доступный пакет программ поддержки**

Пакет программ поддержки	Первоначальный лимит трудозатрат, часов	Класс обслуживания, с учетом доступной дополнительной временной опции
<b>Основной</b>	<b>20</b>	<b>8*5*2</b>
<b>Дополнительные опции (при наличии)</b>		
Дополнительные опции	Переменные параметры, при наличии	
Установка обновлений и исправлений в нерегламентное время	-	
Доработка массового запуска процессов по варианту: Сделать проверку, что у всех документов, по которым запускается процесс, атрибуты процесса совпадают: - ответственные за согласование - ответственный за утверждение - ответственный за отправку - пр. Т.е у документа 1 и документа N значение поля "ответственные за согласование" одинаковые множества.	-	

**4. Стоимость услуг**

<b>Итого, рублей</b>	<b>812 379,18</b>
<b>В том числе НДС 18%, рублей</b>	<b>123 922,25</b>

**5. График платежей**

№	Период оказания услуг поддержки (ДД.ММ.ГГ.)	Дата оплаты услуг заказчиком (до ДД.ММ.ГГ.)	Сумма платежа с НДС, рублей
1	01.05.2014 – 31.07.2014г.	10.05.2014г.	270 793,06
2	01.08.2014 – 31.10.2014г.	10.08.2014г.	270 793,06
3	01.11.2014 – 31.01.2015г.	10.10.2014г.	270 793,06

**ИСПОЛНИТЕЛЬ:**  
Коммерческий директор  
ООО "Наумен консалтинг»

**ЗАКАЗЧИК:**  
Директор по информационным технологиями и инновациям  
ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ»

\_\_\_\_\_/Кириченко И.В./

\_\_\_\_\_/Рыбаков С.Ю./