



Закрытое акционерное общество «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ»

ул. Образцова, д. 38, Москва, 127018, Россия Тел. +7(495) 98-000-98, Факс +7(495) 98-000-99
e-mail: office@globus-telecom.ru web: www.globus-telecom.ru

УТВЕРЖДЕНО
Протокол заседания Закупочной комиссии
ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ»
№1 от 18.01.2017

**ИЗВЕЩЕНИЕ И ДОКУМЕНТАЦИЯ ОБ ОТКРЫТОЙ ЗАКУПКЕ У ЕДИНСТВЕННОГО
ПОСТАВЩИКА (ИСПОЛНИТЕЛЯ, ПОДРЯДЧИКА)**
на техническое обслуживание и поддержку комплекса оборудования РТУ (версия ПО
1.)

*ДАТА ПУБЛИКАЦИИ ИЗВЕЩЕНИЯ О ЗАКУПКЕ И ДОКУМЕНТАЦИИ О ЗАКУПКЕ
(РАЗМЕЩЕНИЯ НА САЙТАХ): «20» января 2017 года*

Единая информационная система: www.zakupki.gov.ru

Официальный сайт ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ»:
www.globus-telecom.ru

Содержание

<u>ИЗВЕЩЕНИЕ О ЗАКУПКЕ</u>	3
<u>ДОКУМЕНТАЦИЯ О ЗАКУПКЕ</u>	5
<u>РАЗДЕЛ I. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ</u>	5
<u>РАЗДЕЛ II. ИНФОРМАЦИОННАЯ КАРТА</u>	6
<u>2.1. Общие сведения о закупке</u>	6
<u>2.2. Документы, предоставляемые Претендентом</u>	10
<u>2.3. Условия заключения и исполнения договора</u>	122
<u>РАЗДЕЛ III. Техническое задание</u>	14
<u>РАЗДЕЛ IV. Проект договора</u>	15

ИЗВЕЩЕНИЕ О ЗАКУПКЕ

Закрытое акционерное общество (далее – ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ», Заказчик) объявляет о проведении закупки способом - Открытая закупка у единственного поставщика (исполнителя, подрядчика) на право заключения договора на техническое обслуживание и поддержку комплекса оборудования РТУ (версия ПО 1. (Далее по тексту – закупка):

Фирменное наименование, место нахождения, почтовый адрес, адрес электронной почты, номер контактного телефона Заказчика (филиала Заказчика)	Закрытое акционерное общество «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ» Место нахождения: 127018, Россия, г. Москва, ул. Образцова, д.38. Почтовый адрес: 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. Контактное лицо по процедуре Закупки: Шеин Валерий Борисович, тел. 8(495) 980 0069; e-mail: v.shein@globus-telecom.ru Контактное лицо по вопросам Технического задания: Контактное лицо по вопросам Технического задания: Курсова Ирина, e-mail: i.kursova@globus-telecom.ru
Предмет Договора, количество поставляемого товара, объём выполняемых работ, оказываемых услуг	техническое обслуживание и поддержку комплекса оборудования РТУ (версия ПО 1) Количество поставляемого товара, объем выполняемых работ, оказываемых услуг, определены в разделе III «Техническое задание» Документации о закупке
Место условия и сроки (периоды) поставки товара, выполнения работ, оказания услуг	Место, условия и сроки (периоды) поставки товара, выполнения работ, оказания услуг определяются в соответствии с проектом Договора (в разделе IV «Проект договора») и Техническим заданием (в разделе III «Техническое задание») Документации о закупке
Сведения о начальной (максимальной) цене договора	_306 800, 00 (Триста шесть тысяч восемьсот) рублей В том числе НДС (18%) 46800,00 (Сорок шесть тысяч восемьсот) рублей 00 копеек
Порядок, место, дата и время начала и окончания срока подачи Заявок на участие в закупке	Не предусмотрено
Место, дата и время открытия доступа к Заявкам	Не предусмотрено
Место и дата рассмотрения Заявок подведения итогов закупки	Рассмотрение проекта Договора (Договоров) и подведение итогов Закупки будет проводиться по адресу: Москва, ул. Образцова, д.38 «23» января 2017 года
Возможность	Заказчик вправе отказаться от проведения закупки в любое время её

отказаться от проведения закупки	проведения до заключения Договора.
Срок, место и порядок предоставления Документации о закупке Документация доступна в Единой информационной системе по адресу: www.zakupki.gov.ru, на официальном сайте ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ», по адресу www.globus-telecom.ru, в электронном виде с момента размещения извещения и документации о закупке. Плата за документацию не предусмотрена.	
Претенденты на участие в закупке, участники закупки и иные лица могут направлять сведения о возможных фактах коррупции со стороны сотрудников ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ», случаях конфликта интересов, а именно ситуациях, когда личные интересы одного или нескольких сотрудников, членов их семей или иных лиц, с которыми связана личная заинтересованность сотрудника, вступают в противоречие с интересами ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ» по адресу: office@globus-telecom.ru	

ДОКУМЕНТАЦИЯ О ЗАКУПКЕ

РАЗДЕЛ I. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

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

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

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

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

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

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

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

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

Начальная (максимальная) цена договора – предельно допустимая цена договора, определяемая в пункте [браздела II «Информационная карта»](#) настоящей Документации.

[Положение о закупках](#) – Положение о закупках товаров, работ, услуг ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ», утверждённое Советом директоров Общества (Протокол № 182 от 30 ноября 2016 г.), размещённое в установленном порядке в ЕИС и на сайте Заказчика - www.globus-telecom.ru

РАЗДЕЛ II. ИНФОРМАЦИОННАЯ КАРТА

2.1. Общие сведения о закупке

№ п/п	Наименование п/п	Содержание п/п
1.	Фирменное наименование, место нахождения, почтовый адрес, адрес электронной почты, номер контактного телефона Заказчика (филиала Заказчика)	Закрытое акционерное общество «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ» Место нахождения: 127018, Россия, г. Москва, ул. Образцова, д.38. Почтовый адрес: 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. Контактное лицо по процедуре Закупки: Шейн Валерий Борисович, тел. 8(495) 980 0069; e-mail: v.shein@globus-telecom.ru Контактное лицо по вопросам Технического задания: Курсова Ирина, e-mail: i.kursova@globus-telecom.ru
2.	Фирменное наименование (наименование) для юридического лица, фамилия, имя отчество – для физического лица Претендента	ООО «САТЕЛ ПрО»
3.	Фактический, почтовый адрес Претендента	Фактический адрес: 105082, г. Москва, Балакиревский пер., д. 21 Тел. / Факс: (495) 785-88-77/(495) 785-88-78 ИНН / КПП: 7701101088 / 770101001 ОГРН: 1157746345096
4.	Место и дата рассмотрения предложений Претендента, подведения итогов закупки	Рассмотрение предложения Претендента об условиях исполнения договора и подведение итогов будет проводиться по адресу: Москва, ул. Образцова, д.38 «23» января 2017 года
5.	Предмет закупки. Предмет Договора, количество поставляемого товара, объем выполняемых работ, оказываемых услуг	Предметом закупки является: Право на заключение следующего договора : техническое обслуживание и поддержку комплекса оборудования РТУ (версия ПО 1) Количество поставляемого товара, объем выполняемых работ, оказываемых услуг, определены в разделе III «Техническое задание» Документации о закупке
6.	Сведения о начальной (максимальной) цене	306 800, 00 (Триста шесть тысяч восемьсот) рублей В том числе НДС (18%) 46800,00 (Сорок шесть тысяч восемьсот) рублей 00 копеек

№ п/п	Наименование п/п	Содержание п/п									
	договора										
7.	Место, условия и сроки (периоды) поставки товара, выполнения работ, оказания услуг	Место, условия и сроки (периоды) поставки товара, выполнения работ, оказания услуг определяются в соответствии с проектом Договора в разделе IV «Проект договора» и в разделе III «Техническое задание» Документации о закупке									
8.	Требования к Участнику и перечень документов, предоставляемых Претендентом для подтверждения их соответствия установленным требованиям	Общие требования: <table><tr><th>Наименование требования</th></tr><tr><td>1. Соответствие Участника требованиям, устанавливаемым законодательством Российской Федерации к лицам, осуществляющим поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг, являющихся предметом Открытой закупки у единственного поставщика (исполнителя, подрядчика). «Специальных документов не требуется»</td></tr><tr><td>2. Непроведение ликвидации Участника- юридического лица и отсутствие решения арбитражного суда о признании Участника - юридического лица, индивидуального предпринимателя несостоятельным (банкротом) и об открытии конкурсного производства.</td></tr><tr><td>3. Неприостановление деятельности Участника в случаях, предусмотренных Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, на день подачи предложения об условиях исполнения договора.</td></tr><tr><td>4. Отсутствие у Участника задолженности по начисленным налогам, сборам и иным обязательным платежам в бюджеты любого уровня или государственные внебюджетные фонды за прошедший календарный год, размер которой превышает двадцать пять процентов балансовой стоимости активов Участника закупки по данным бухгалтерской отчетности за последний завершенный отчетный период.</td></tr><tr><td>5. Соответствие участника закупки критериям отнесения к Субъектам МСП, установленным ст. 4 Федерального закона Российской Федерации от 24.07.2007 № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации», в случае если участниками закупки являются только Субъекты МСП в соответствии с пунктом Ошибка! Источник ссылки не найден., а также с учетом требований п.п. 4 пункта 15 раздела II «Информационная карта» Документации.</td></tr><tr><td>6. Отсутствие сведений об Участнике в реестре недобросовестных поставщиков, предусмотренном Федеральным законом от 18 июля 2011 года № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц».</td></tr><tr><td>7. Отсутствие сведений об Участнике в реестре недобросовестных поставщиков, предусмотренном Федеральным законом от 5 апреля 2013 года № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»</td></tr></table> Дополнительные требования: <table><tr><th>Наименование требования</th></tr></table>	Наименование требования	1. Соответствие Участника требованиям, устанавливаемым законодательством Российской Федерации к лицам, осуществляющим поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг, являющихся предметом Открытой закупки у единственного поставщика (исполнителя, подрядчика). «Специальных документов не требуется»	2. Непроведение ликвидации Участника- юридического лица и отсутствие решения арбитражного суда о признании Участника - юридического лица, индивидуального предпринимателя несостоятельным (банкротом) и об открытии конкурсного производства.	3. Неприостановление деятельности Участника в случаях, предусмотренных Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, на день подачи предложения об условиях исполнения договора.	4. Отсутствие у Участника задолженности по начисленным налогам, сборам и иным обязательным платежам в бюджеты любого уровня или государственные внебюджетные фонды за прошедший календарный год, размер которой превышает двадцать пять процентов балансовой стоимости активов Участника закупки по данным бухгалтерской отчетности за последний завершенный отчетный период.	5. Соответствие участника закупки критериям отнесения к Субъектам МСП, установленным ст. 4 Федерального закона Российской Федерации от 24.07.2007 № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации», в случае если участниками закупки являются только Субъекты МСП в соответствии с пунктом Ошибка! Источник ссылки не найден. , а также с учетом требований п.п. 4 пункта 15 раздела II «Информационная карта» Документации.	6. Отсутствие сведений об Участнике в реестре недобросовестных поставщиков, предусмотренном Федеральным законом от 18 июля 2011 года № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц».	7. Отсутствие сведений об Участнике в реестре недобросовестных поставщиков, предусмотренном Федеральным законом от 5 апреля 2013 года № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»	Наименование требования
Наименование требования											
1. Соответствие Участника требованиям, устанавливаемым законодательством Российской Федерации к лицам, осуществляющим поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг, являющихся предметом Открытой закупки у единственного поставщика (исполнителя, подрядчика). «Специальных документов не требуется»											
2. Непроведение ликвидации Участника- юридического лица и отсутствие решения арбитражного суда о признании Участника - юридического лица, индивидуального предпринимателя несостоятельным (банкротом) и об открытии конкурсного производства.											
3. Неприостановление деятельности Участника в случаях, предусмотренных Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, на день подачи предложения об условиях исполнения договора.											
4. Отсутствие у Участника задолженности по начисленным налогам, сборам и иным обязательным платежам в бюджеты любого уровня или государственные внебюджетные фонды за прошедший календарный год, размер которой превышает двадцать пять процентов балансовой стоимости активов Участника закупки по данным бухгалтерской отчетности за последний завершенный отчетный период.											
5. Соответствие участника закупки критериям отнесения к Субъектам МСП, установленным ст. 4 Федерального закона Российской Федерации от 24.07.2007 № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации», в случае если участниками закупки являются только Субъекты МСП в соответствии с пунктом Ошибка! Источник ссылки не найден. , а также с учетом требований п.п. 4 пункта 15 раздела II «Информационная карта» Документации.											
6. Отсутствие сведений об Участнике в реестре недобросовестных поставщиков, предусмотренном Федеральным законом от 18 июля 2011 года № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц».											
7. Отсутствие сведений об Участнике в реестре недобросовестных поставщиков, предусмотренном Федеральным законом от 5 апреля 2013 года № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»											
Наименование требования											

№ п/п	Наименование п/п	Содержание п/п
		Специальные требования: Наименование требования Являться единственным правообладателем продукта «Программный комплекс РТУ» и единственной организацией обладающей правом предоставления сервисного обслуживания продукта «Программный комплекс РТУ». В случае если на стороне Претендента/Участника выступают несколько лиц, то Общим требованиям должны соответствовать все лица, если иное для отдельных требований не установлено в настоящем пункте 8 раздела II «Информационная карта» Документации. Соответствие Дополнительным требованиям и Специальным требованиям считается соблюденным, если им соответствует хотя бы одно лицо, из выступающих на стороне Претендента, если иное прямо не следует из условий настоящей Документации.
9.	Способ закупки и форма закупки	Открытая закупка у единственного поставщика (исполнителя, подрядчика)
10.	Порядок, дата начала и дата окончания срока подачи заявок на участие в закупке	Подача, оценка и сопоставление заявок не установлены, также не установлены следующие условия: - требования к содержанию, форме, оформлению и составу Заявки, - требование к описанию Претендентами поставляемого товара, который является предметом договора, его функциональных характеристик (потребительских свойств), его количественных и качественных характеристик, требования к описанию Претендентом выполняемой работы, оказываемой услуги, которые являются предметом договора, их количественных и качественных характеристик
11.	Порядок оценки и сопоставления Заявок, критерии оценки и сопоставления Заявок, величины значимости этих критериев	- порядок, место, дата и время начала и окончания срока подачи Заявок на участие в закупке - форма, порядок, срок (даты начала и окончания срока) предоставления Претендентам разъяснений положений Документации о закупке.
12.	Требования к качеству, техническим и иным характеристикам товара, работам, услугам, к их безопасности, к функциональным характеристикам (потребительским свойствам) товара к размерам, упаковке, отгрузке товара, к результатам работ, услуг, объёмам работ, услуг и иные требования, связанные с определением	Приводятся в разделе III «Техническое задание» и разделе IV «Проект Договора» настоящей Документации Также закупаемые товары (работы, услуги) должны соответствовать следующим требованиям законодательства РФ и Заказчика: специальных требований нет.

№ п/п	Наименование п/п	Содержание п/п
	соответствия поставляемого товара, выполняемой работы, оказываемой услуги потребностям Заказчика	
13.	Официальный язык закупки	Русский
14.	Валюта закупки	Российский рубль

2.2. Документы, предоставляемые Претендентом

№ п/п	Наименование п/п	Содержание
15.	Документы, предоставляемые Претендентом на участие в закупке	Наименование документа
		1. предложение об условиях исполнения договора (оформляется в свободной форме, в том числе в форме проекта договора)
		2. полученную не ранее чем за три месяца до дня размещения в ЕИС Извещения о закупке выписку из Единого государственного реестра юридических лиц (оригинал) или нотариально заверенную копию такой выписки (для российских юридических лиц), полученную не ранее чем за три месяца до дня размещения в ЕИС Извещения о закупке, выписку из Единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей (оригинал) или нотариально заверенную копию такой выписки (для российских индивидуальных предпринимателей), надлежащим образом заверенный перевод на русский язык документов о государственной регистрации юридического лица или физического лица в качестве индивидуального предпринимателя в соответствии с законодательством соответствующего государства (для иностранных лиц)
		3. копии документов, подтверждающих полномочия представителей Претендента, (для всех лиц, от имени которых действует уполномоченный представитель). Если представитель Претендента имеет право действовать от имени Претендента без доверенности, то копии документов, подтверждающих данное право представителя Претендента. Если представитель Претендента действует от имени Претендента на основании доверенности, то копия такой доверенности и копия документов, подтверждающих право представителя Претендента, выдавшего доверенность, выдавать такую доверенность
		4. копии учредительных документов (для юридических лиц)
		5. копия основного документа, удостоверяющего личность, (для физических лиц и индивидуальных предпринимателей)
		6. решение или копия решения об одобрении сделки, планируемой к заключению по результатам Закупки, если такое одобрение требуется в соответствии с законодательством РФ или учредительными документами Претендента (об одобрении крупной сделки, сделки, в совершении которой имеется заинтересованность, и другие).
		В случае если получение указанного решения до истечения срока подачи предложения об условиях исполнения договора для Претендента невозможно в силу необходимости соблюдения установленного законодательством и учредительными документами Претендента порядка созыва заседания органа, к компетенции которого относится вопрос об одобрении или совершении соответствующих сделок, Претендент обязан решение до момента заключения договора. Если такое одобрение не требуется, то письмо Претендента, в котором должно быть указано, что такое одобрение не требуется
		Перечень документов, которые не обязательны для предоставления Претендентом, но могут быть дополнительно запрошены Заказчиком:

№ п/п	Наименование п/п	Содержание
		7. копия выданного российским налоговым органом документа, подтверждающего постановку на учёт в налоговом органе (для лиц, подлежащих постановке на учёт в налоговом органе в соответствии с законодательством Российской Федерации) 8. оригинал или надлежаще заверенная копия справки из уполномоченного налогового органа, подтверждающей отсутствие непогашенной задолженности по начисленным налогам, сборам и иным обязательным платежам в бюджеты любого уровня или государственные внебюджетные фонды, размер которой превышает 25 % (двадцать пять процентов) балансовой стоимости активов Претендента по данным бухгалтерской отчётности за последний завершённый отчётный период, полученную не ранее чем за 3 (три) месяца до дня размещения Извещения о закупке в ЕИС, или документы, подтверждающие факт обжалования Претендентом наличия указанной задолженности, если решение по жалобе на дату рассмотрения предложения Претендента об условиях исполнения договора не принято 9. копии принятых налоговыми органами Российской Федерации официальных бухгалтерских балансов (Форма бухгалтерской отчетности № 1) и копии отчетов о прибылях и убытках (Форма бухгалтерской отчетности № 2) с отметкой налогового органа за последние 3 (три) года, а также копии вышеотмеченных бухгалтерских отчетов по итогам завершеного квартала текущего года с подписью руководителя, если имеется, заключение аудиторов за соответствующий отчетный период. Если Претендент применяет упрощенную систему налогообложения, то могут быть представлены копии налоговой декларации с отметкой налогового органа за последние 3 (три) завершённых года. 10. копии документов, подтверждающих соответствие товаров, работ, услуг требованиям, установленным в п. 12² Информационной карты настоящей Документации Претендент вправе приложить к предложению об условиях исполнения договора иные документы, которые, по его мнению, подтверждают соответствие установленным требованиям в настоящей документации, с комментариями, разъясняющими цель предоставления этих документов.

2.3. Условия заключения и исполнения договора

№ п/п	Содержание пункта	Информация
16.	Порядок, срок заключения договора по результатам закупки,	Договор заключается в письменной форме. Договор составляется путём включения в проект Договора, приложенного к Документации, условий договора, сведения о которых содержатся в предложении об условиях исполнения договора. После подведения итогов закупки и не позднее 5 (пяти) рабочих дней со дня подписания протокола, в который занесены сведения о поставщике (подрядчике, исполнителе), Заказчик направляет проект договора поставщику (подрядчику, исполнителю). Поставщик (подрядчик, исполнитель) обязан подписать договор со своей стороны в течение 3 (трех) рабочих дней с даты получения от Заказчика проекта договора и представить все подписанные экземпляры договора Заказчику. Если договор (договоры) в случаях установленных законодательством Российской Федерации или Уставом Заказчика требует предварительного одобрения (до его заключения) органами управления Заказчика, Заказчик после получения от победителя Закупки подписанного договора (договоров), а также документов установленных настоящей Документацией о закупке и Положением о закупках товаров, работ, услуг ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ», направляет договор (договоры) на предварительное одобрение договора (договоров) таким органом управления Заказчика. Если договор (договоры) не был (не были) одобрен (одобрен) органом управления Заказчика, то закупка признаётся несостоявшейся.
17.	Порядок формирования цены договора	В цену должны быть включены все расходы, связанные с надлежащим выполнением обязательств по договору (с учетом расходов на перевозку, страхование, уплату таможенных пошлин, налогов и других обязательных платежей)
18.	Форма, сроки и порядок оплаты товара, работы, услуги	Определены разделом IV «Проект Договора»
19.	Возможность Заказчика изменить предусмотренные договором количество товаров, объём работ, объём услуг при заключении или в ходе исполнения договора	В текст договора (договоров), заключаемого (заключаемых) по результатам закупки, по соглашению сторон могут быть внесены изменения в соответствии с условиями этого договора.
20.	Возможность проведения постквалификации лица	Проведение постквалификации возможно. Порядок проведения постквалификации осуществляется в соответствии с Положением о закупках товаров, работ, услуг ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ»

Во всем, что не урегулировано Извещением о проведении закупки и настоящей Документацией, Заказчик, Претенденты, и другие лица руководствуются [Положением о закупках товаров, работ, услуг](#) ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ» (редакция 3), утвержденным Советом директоров Общества (Протокол № 182 от 30 ноября 2016) и действующим законодательством Российской Федерации.

РАЗДЕЛ III. Техническое задание

Размещено в разделе IV Документации «Проект Договора»

РАЗДЕЛ IV. Проект договора

Договор технической поддержки № _____

г. Москва

«» _____ 2017 года

Общество с ограниченной ответственностью «САТЕЛ ПрО» (ООО «САТЕЛ ПрО»), именуемое в дальнейшем Исполнитель, в лице Генерального директора Леоновой Натальи Леонидовны, действующей на основании устава, с одной стороны, и Закрытое акционерное общество «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ» (ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ»), именуемое в дальнейшем Заказчик, в лице Технического директора Тимофеева Сергея Витальевича, действующего на основании Доверенности № 1 от 01.01.2017, с другой стороны, заключили настоящий договор (Договор) о нижеследующем.

1. Определения

1.1. Следующие выражения имеют значения, приведенные в этой статье, если из контекста со всей очевидностью не будет следовать иное:

1.1.1. **Договор** – данный документ, приложения к нему, и другие документы (иные приложения, дополнения, изменения и т.п.), содержащие ссылку на настоящий Договор и являющиеся его неотъемлемой частью, выполненные в письменной форме и подписанные Уполномоченными Представителями Сторон.

1.1.2. **Уполномоченный Представитель** – представитель Стороны, имеющий полномочия на осуществление от ее имени действий на основании закона, учредительных документов, доверенности, либо иного документа, из которого явно следует данное полномочие представителя действовать от имени Стороны по настоящему Договору.

1.1.3. Под **Технической Поддержкой** и **Услугами** понимаются услуги, приведенные в Приложении 1 к настоящему Договору.

1.1.4 **Продукт** означает программу для ЭВМ Заказчика: Комплекс оборудования «РТУ» (версия ПО 1.), описание на которую приведено в Приложении 2 к настоящему Договору.

1.1.5. **Уведомления** – любые сообщения, которые одна Сторона передает другой Стороне в связи с настоящим Договором.

2. Предмет Договора

2.1 В течение срока действия настоящего Договора Исполнитель обязуется предоставлять

Стандартный уровень Услуги по техническому обслуживанию Продукта Заказчику (далее Услуги). Описание Продукта приведено в Приложении №2 к Договору. Исполнитель гарантирует, что при оказании Услуг не нарушает прав интеллектуальной собственности на Продукт, поскольку является его правообладателем.

2.2 Техническое обслуживание Продукта включает в себя перечень Услуг, указанных в Приложении №1 к настоящему Договору.

2.3 Порядок проведения технического обслуживания указан в Приложении №1 настоящего Договора.

2.4 Все работы по техническому обслуживанию выполняются на основании Заявок Заказчика. Список лиц, которые уполномочены формировать заявки, согласуются Сторонами в течение 2 (двух) дней с даты подписания настоящего Договора.

2.5 Заказчик оплачивает выполняемые Исполнителем работы (услуги) в суммах и в сроки, установленные настоящим Договором.

2.6 Срок начала оказания Услуг: «» 2017 г.

Срок окончания оказания Услуг: «» 2017 г.

3. Цена Договора и порядок оплаты

3.1. Стоимость предоставляемых Исполнителем Услуг по настоящему Договору (цена Договора), составляет 306 800 (Триста шесть тысяч восемьсот) рублей 00 копеек, включая НДС 18% – 46 800 (Сорок шесть тысяч восемьсот) рублей 00 копеек за весь срок оказания услуг, указанный в пункте 2.6 настоящего Договора.

3.2. Стоимость предоставляемых Исполнителем Услуг может пересматриваться по соглашению Сторон при продлении Договора или изменении объема предоставляемых Услуг.

3.3. *Периодичность составления акта оказанных услуг – по окончании каждого расчетного периода, а именно:*

1 период: с по ;

2 период: с по

3 период: с по;

4 период: с по.

3.4. Формой оплаты является безналичный расчет в рублях. Оплата осуществляется простым банковским переводом со счета Заказчика на расчетный счет Исполнителя. Датой оплаты (датой исполнения обязательства Заказчика по оплате) является дата зачисления денежных средств на корреспондентский счет банка Исполнителя.

3.5. Оплата производится в следующем порядке:

1 этап – Оплата за период оказания услуг с -----2017 года по -----2017 года в размере 76 700 (Семьдесят шесть тысяч семьсот) рублей 00 копеек, в том числе НДС 11 700 (Одиннадцать тысяч семьсот) рублей 00 копеек, производится Заказчиком не позднее -----2017 года, согласно выставленному Исполнителем счету.

2 этап – Оплата за период оказания услуг с ----- года по ----- года в размере 76 700 (Семьдесят шесть тысяч семьсот) рублей 00 копеек, в том числе НДС 11 700 (Одиннадцать тысяч семьсот) рублей 00 копеек, производится Заказчиком не позднее -----2017 года, согласно выставленному Исполнителем счету.

3 этап – Оплата за период оказания услуг с -----2017 года по -----2017 года в размере 76 700 (Семьдесят шесть тысяч семьсот) рублей 00 копеек, в том числе НДС 11 700(Одиннадцать тысяч семьсот) рублей 00 копеек, производится Заказчиком не позднее -----2017 года, согласно выставленному Исполнителем счету.

4 этап – Оплата за период оказания услуг с -----2017 года по -----2017 года в размере 76 700 (Семьдесят шесть тысяч семьсот) рублей 00 копеек, в том числе НДС 11 700(Одиннадцать тысяч семьсот) рублей 00 копеек, производится Заказчиком не позднее -----2018 года, согласно выставленному Исполнителем счету.

3.6. В случае просрочки платежа со стороны Заказчика Исполнитель имеет право приостановить встречное оказание Услуг на срок неисполнения Заказчиком обязательств по платежам. Исполнитель продолжит оказание Услуг после исполнения Заказчиком условий настоящего пункта.

3.7. Исполнитель не несет ответственности за убытки Заказчика, вызванные приостановлением оказания Услуг в порядке, предусмотренном настоящим пунктом Договора.

3.8. Дополнительные работы, заказываются на основании Заявки от Заказчика и оплачиваются после выставления Исполнителем отдельного счета в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня его получения.

4. Обязательства Сторон

4.1. Исполнитель обязуется:

4.1.1. Исполнитель обязуется по заявкам Заказчика в установленные в настоящем Договоре сроки предоставлять Услуги силами высококвалифицированных и прошедших специальную подготовку инженеров. При этом Услуги, оказываемые Исполнителем в рамках настоящего Договора, не противоречат и не нарушают, и не будут противоречить или нарушать действующее законодательство Российской Федерации или какие-либо права третьих лиц.

4.1.2. По завершении каждого расчетного периода направить Заказчику пакет документов: акт сдачи-приемки оказанных услуг (2 экз.), счет-фактуру (1 экз.).

4.1.3. Исполнитель имеет право привлекать субподрядные организации для обеспечения исполнения своих обязательств в рамках настоящего Договора.

4.2. Заказчик обязуется:

4.2.1. Заказчик несет ответственность за обеспечение надлежащей эксплуатации Продукта и обязуется решать проблемы, которые могут быть устранены без помощи Исполнителя.

4.2.2. Заказчик несет ответственность за эксплуатацию Продукта силами специалистов, обладающих соответствующей квалификацией для эксплуатации данного Продукта.

4.2.3. Своевременно производить оплату, в соответствии с разделом 3 Договора.

4.2.4. Подписать экземпляры акта сдачи-приемки оказанных услуг в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения их от Исполнителя либо направить Исполнителю письменный мотивированный

отказ от их подписания, в связи с обнаружением недостатков оказанных услуг, то есть несоответствия оказанных услуг условиям Приложения №1.

В случае направления мотивированного отказа, Стороны оформляют Протокол разногласий, в котором должны быть указаны обнаруженные недостатки, перечень необходимых мер по их устранению, а также сроки их устранения. В этом случае акт сдачи-приемки оказанных услуг подписывается Сторонами по факту устранения замечаний Заказчика.

4.2.5. Если в течение срока, предусмотренного пунктом 4.2.4. настоящего Договора, Заказчик не направит Исполнителю письменный мотивированный отказ от подписания акта сдачи-приемки оказанных услуг, и не предоставит подписанный акт, то услуги, оказанные в соответствующем расчетном периоде, будут считаться принятыми Заказчиком без замечаний, акт будет считаться подписанным Заказчиком.

4.2.6. Изменить пароль и логин Продукта, установленные по умолчанию.

4.2.7. Предоставить специалистам Исполнителя удаленный доступ к Продукту для оказания Услуг по настоящему Договору на условиях, приведенных в Приложении №1 к Договору.

5. Ограничения

5.1. Исполнитель не оказывает Услуг в отношении:

- А) неисправного или поврежденного Программного обеспечения, если будет установлено, что такие повреждения произошли в результате неправильного использования или попыток модификации Заказчиком или третьей стороной, установленного программного обеспечения;
- В) Программного обеспечения, установленного подрядчиком, не одобренным производителем и/или установленных без письменного разрешения Исполнителя;
- С) любых изменений и модификаций Программного обеспечения, не включенных в данный Договор подписанием соответствующих дополнений;

6. Ответственность Сторон

6.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору виновная Сторона несет ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

6.2. В случае нарушения Заказчиком сроков оплаты по настоящему Договору, Исполнитель вправе требовать от Заказчика выплаты неустойки в размере 0,1% (ноль целых и одна десятая) процента от суммы, просроченной к оплате, за каждый день просрочки, но не более 10 % (десяти) процентов от несвоевременно оплаченной суммы.

6.3. В случае задержки в выполнении Исполнителем услуг по техническому обслуживанию, против сроков, установленных настоящим Договором, Заказчик оставляет за собой право

выставлять Исполнителю неустойку в размере 0,1% от стоимости Услуг за соответствующий расчетный период, за каждый день задержки, но не более 10% от указанной стоимости.

6.4. Стороны, нарушившие свои обязательства, выплачивают неустойку в случае предъявления претензии в письменном виде. В случае, если Стороны не предъявили претензии в письменном виде, то неустойка равна нулю.

6.5. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящим Договором, Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

7. Конфиденциальность

7.1. Запрещается раскрытие любой информации по настоящему Договору, если только эта информация во время ее раскрытия не была специально отмечена как разрешенная к разглашению или является общедоступной по своей природе. Получающая Сторона вправе свободно пользоваться, раскрывать другим лицам такую не конфиденциальную информацию, при условии, однако, что ничто из содержащегося в настоящей статье не будет рассматриваться как предоставление какой-либо лицензии на какой-либо объект интеллектуальной собственности.

7.2. За исключением оговоренного ниже в настоящей статье, Сторона, принимающая конфиденциальную информацию, соглашается трактовать ее как строго конфиденциальную и не должна разглашать, ни прямо, ни косвенно полученную таким образом конфиденциальную информацию никакому другому лицу, фирме, корпорации, ассоциации или предприятию с какой бы то ни было целью, а также не должна использовать такую информацию или копировать ее за исключением целей в соответствии с настоящим Договором. Такая конфиденциальная информация может быть раскрыта только тем из работников, консультантов или субподрядчиков принимающей Стороны, у которых имеется обоснованная необходимость доступа к такой информации для тех целей, с которыми она раскрывается, и которые связаны с принимающей Стороной обязательствами о неразглашении тайны.

7.3. Настоящее ограничение не налагает на Стороны никаких обязательств в отношении любой части такой информации, которая:

- a) была известна принимающей Стороне до того, как она получила эту информацию от другой Стороны;
- b) уже известна или становится широко известной (но не по вине принимающей Стороны);
- c) предоставлена принимающей Стороне третьей стороной, которую принимающая Сторона добросовестно считает имеющей право раскрывать такую информацию без каких бы то ни было ограничений;
- d) раскрывается раскрывающей Стороной третьей стороне на общих основаниях, без каких бы то ни было ограничений на ее раскрытие;
- e) независимо разработана принимающей Стороной без использования какой бы то ни было конфиденциальной информации, предоставленной раскрывающей Стороной.

7.4. Обязательства в отношении конфиденциальности, изложенные в настоящей статье, должны сохранять силу в течение пяти (3) лет после расторжения или истечения срока действия настоящего Договора.

8. Ограничение ответственности

8.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств в рамках настоящего Договора Сторона несет ответственность в согласованном в настоящем Договоре размере. Ни в каких случаях ни одна Сторона не будет нести ответственность перед другой Стороной за упущенную выгоду, косвенные и иные убытки.

8.2. Ни при каких обстоятельствах Исполнитель не будет нести ответственности перед Заказчиком за потерю продукции, бизнеса, данных или упущенную выгоду, а также за любые другие косвенные или случайные убытки, независимо от того, мог ли Исполнитель разумно предвидеть возможность таких убытков, или нет.

9. Обстоятельства непреодолимой силы

9.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, если докажут, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, если эти обстоятельства непосредственно стали причиной невыполнения обязательства.

9.2. Обстоятельствами непреодолимой силы следует считать непредвиденные и неотвратимые случаи и события, которые находятся вне пределов контроля любой Стороны по настоящему Договору, включая (перечень не является исчерпывающим) пожары, наводнения, землетрясения, тяжелые погодные условия, войны, терроризм, массовые беспорядки или другие насильственные действия, блокады, эмбарго, забастовки, эпидемии, существенное изменение применимого законодательства или иные сходные случаи и события.

9.3. Сторона, ссылающаяся на действия обстоятельств непреодолимой силы, обязана незамедлительно известить другую Сторону об их наступлении и предоставить ей всю относящуюся к этим обстоятельствам информацию. Затронутая Сторона должна также незамедлительно известить другую Сторону о прекращении таких обстоятельств и предоставить ей всю информацию об этих обстоятельствах и их последствиях. Факты наступления обстоятельств непреодолимой силы и их продолжительности должны быть подтверждены соответствующей Торгово-Промышленной Палатой.

9.4. Исполнение обязательств по настоящему Договору продлевается соразмерно сроку действия обстоятельств непреодолимой силы совокупно со сроком, необходимым для возмещения причиненного вреда.

9.5. Если обстоятельства непреодолимой силы и их последствия длятся более трех (3) месяцев,

любая из Сторон получает право расторгнуть настоящий Договор.

9.6. При расторжении Договора любой Стороной в соответствии с настоящей статьей Заказчику надлежит выплатить Исполнителю стоимость оказанных Услуг пропорционально неоплаченному сроку Договора до даты наступления подтвержденных обстоятельств непреодолимой силы.

9.7. Расторжение Договора в этом случае не влечет обязательств Сторон по возмещению убытков, связанных с расторжением Договора.

10. Разрешение споров

10.1. Все споры, разногласия или требования, возникающие из Договора или в связи с ним, в том числе касающиеся его исполнения, нарушения, прекращения или недействительности решаются Сторонами путем переговоров, а в случае не достижения согласия – в Арбитражном суде г. Москвы.

11. Действие Договора во времени

11.1. Настоящий Договор вступает в силу с даты его подписания обеими Сторонами и действует до полного исполнения обязательств обеими Сторонами.

12. Прочие условия

12.1. Изменения условий настоящего Договора, дополнение, расторжение и прекращение его действия осуществляется по соглашению Сторон, оформленному в письменной форме и подписанному обеими Сторонами.

12.2. Место расположения Продукта (место расположения оборудования, на котором установлен Продукт): 127018, г. Москва, ул. Образцова, дом 38.

12.3. Ни одна из Сторон не имеет права передавать третьим лицам права и обязанности по настоящему Договору без письменного согласия другой Стороны.

12.4. После подписания настоящего Договора все предшествующие переговоры и переписка по нему теряют правовую силу.

12.5. Приложения к настоящему Договору являются его неотъемлемой частью.

12.6. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах – по одному экземпляру для каждой Стороны.

12.7. Уполномоченными представителями Заказчика, обладающими правами на обращение к Исполнителю по поводу исполнения настоящего Договора, являютсялицо, подписывающее Договор, а также:

12.7.1. _____ (ФИО, телефон, e-mail);

12.7.2. _____ (ФИО, телефон, e-mail);

12.7.3. _____ (ФИО, телефон, e-mail).

В случае изменения контактных данных уполномоченного представителя Заказчика или смены уполномоченного представителя Заказчика, Заказчик должен сообщить Исполнителю новые

контактные данные уполномоченного представителя Заказчика в письменной форме в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента их изменения.

13. Приложения

Приложение 1. Описание предоставляемых Услуг.

Приложение 2. Описание Продукта.

14. Адреса и реквизиты Сторон

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

ООО «САТЕЛ ПрО»

Юридический адрес: 105082, г. Москва,
Балакиревский пер., д. 21

Фактический адрес: 105082, г. Москва,
Балакиревский пер., д. 21

Тел. / Факс: (495) 785-88-77/(495) 785-88-78

ИНН / КПП: 7701101088 / 770101001

ОГРН: 1157746345096

Расчетный счет: 40702810800020830301

Кор.счет: 30101810400000000555

БИК: 044525555

БАНК: ПАО «ПРОМСВЯЗЬБАНК» г. Москва

ОКПО _____

ОКАТМО _____

От Исполнителя:

Генеральный директор ООО «САТЕЛ ПрО»

_____/Н.Л. Леонова

М.П.

ЗАКАЗЧИК

ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ»

Юридический адрес: 127018, г. Москва, ул.
Образцова, дом 38.

Почтовый адрес: 127018, г. Москва, ул.
Образцова, дом 38.

ИНН: 7715227394

КПП: 771501001

ОГРН: 1027739037655

Тел./Факс: +7 495 9800098/+7 495 9800099

e-mail: client@globus-telecom.ru

Банк: в ЗАО «ГЛОБЭКСБАНК» г. Москва

Номер счета: 40702810500770006770

Корреспондентский счет:
30101810000000000243

БИК: 044525243

От Заказчика:

Технический директор ЗАО «ГЛОБУС-
ТЕЛЕКОМ»

_____/С.В. Тимофеев

М.П.

Описание услуг технической поддержки.

1. Определения

Проблема – несоответствие сетевого элемента (СЭ) Техническим характеристикам.

Запрос – заявка в письменном виде, отправленная по электронной почте, либо факсу, либо телефонный звонок Заказчика на Горячую линию Исполнителя для получения технической поддержки.

Аппаратное Обеспечение (АО) – физическое Оборудование Заказчика, включая серверы, шлюзы, коммутаторы и прочее оборудование сторонних производителей.

Программное Обеспечение (ПО) – все Программное Обеспечение, входящее в состав Продукта.

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

Сетевой элемент (СЭ)– любой узел связи, на сети Заказчика, обслуживаемый в рамках данного Контракта.

Время реагирования (время реакции) – время между получением Исполнителем Запроса от Заказчика и первым ответом по телефону или электронной почте Исполнителем.

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

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

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

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

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

2. Услуги, предоставляемые Исполнителем в рамках настоящего Договора

Услуги по технической поддержке	Стандартный уровень
Helpdesk: доступ к базе знаний Исполнителя с указаниями по применению, статьями, советами и рекомендациями.	√

Услуги по технической поддержке	Стандартный уровень
Helpdesk: доступ к Документации Исполнителя, включая руководства пользователя, руководства администратора, краткие руководства пользователя, справочники по API-интерфейсам и ошибкам.	√
Helpdesk: размещение новостей Исполнителя на портале Helpdesk, включая публикацию новой документации и сведения о доступных выпусках.	√
Helpdesk: возможность отправлять и отслеживать Сервисные запросы с помощью единой системы отслеживания заявок.	√
Безопасность: Исполнитель использует свой собственный сервер доступа для контроля и ограничения доступа к системам Заказчиков с полной регистрацией всех операций, выполняемых Исполнителем на оборудовании Заказчика.	√
Установка: запросы на предоставление рекомендаций и (или) помощи по установке, настройке и эксплуатации Продукта. Поддержка предоставляется только в отношении Продукта и не распространяется на сетевую инфраструктуру Заказчика, шлюзы, коммутаторы и системы мониторинга сторонних производителей.	Только начальная установка
Обновления: обновление программной версии Продукта с одной версии до новой Вспомогательной версии (т. е. обновление для исправления ошибок) или до Основной версии (т. е. обновление для включения новых функциональных возможностей), как предусмотрено Лицензионным соглашением между Исполнителем и Заказчиком.	Только вспомогательные версии
Экстренные обновления: если для устранения критичной или имеющей высокий приоритет проблемы не было найдено временное решение, то может быть предложено оперативное обновление для быстрого применения вне основного цикла разработки и выпуска версий Продукта.	До 2 раз в год

Услуги по технической поддержке	Стандартный уровень
Удаленный анализ системы: удаленный доступ, предоставляемый персоналу службы поддержки и разработки Исполнителя, необходимый для устранения неполадок и анализа с целью диагностики и выявления основной проблемы или проблем, послуживших причиной обращения в службу поддержки. Поддержка предоставляется только в отношении Продукта и не распространяется на операционную систему, сетевую инфраструктуру Заказчика, шлюзы, коммутаторы и системы мониторинга сторонних производителей.	√
Временные решения: при наличии возможности, Исполнитель предоставляет временные или постоянные обходные решения проблем, затрагивающих Программное обеспечение, для поддержки работоспособности Программного обеспечения и сведения к минимуму времени простоев.	√
Запросы на доработку: запросы о включении функций в будущие версии Программного обеспечения могут быть сделаны через Helpdesk и будут считаться частью процесса управления Продуктами	√

3. Классификация Запросов по степени критичности

3.1. Критичный приоритет – Лицензионное Программное обеспечение готово к работе и внедрено как коммерческий сервис (находится в эксплуатации), но качество сервиса ухудшается или сервис не функционирует, как в одном или нескольких следующих случаях:

- сервис не запускается;
- сервис функционирует, но теряется 30 % и более вызовов;
- сервис функционирует, но 30 % и более вызовов имеют существенные проблемы с качеством передачи голоса или одностороннюю слышимость;
- сервис функционирует, но утрачена возможность взаимодействия со сторонней биллинговой системой;
- отсутствуют или повреждены данные CDR, что не позволяет следовать стандартному плану выставления счетов.

3.2. Высокий приоритет

3.2.1 Лицензионное Программное обеспечение готово к работе, но качество сервиса ухудшается или сервис не функционирует, как в одном или нескольких указанных ниже случаев, в ограниченном интервале времени или объеме по сравнению с Критичным приоритетом:

- сервис функционирует, но теряется менее 30 % вызовов;
- сервис функционирует, но менее 30 % вызовов имеют существенные проблемы с качеством передачи голоса или одностороннюю слышимость;
- происходит периодическая произвольная перезагрузка системы реже одного раза в сутки;

- при определенных условиях не работает какая-либо основная функция, заявленная в описании Программного обеспечения;
- некорректно рассчитывается нефинансовая статистика (ASR, ACD, QoS, PDD);
- не работает механизм резервирования;
- заканчивается место на жестком диске;
- недоступен веб-интерфейс администратора Программного обеспечения.

3.2.2. Лицензионное Программное обеспечение не полностью работоспособно (Критичный приоритет), но найдено временное решение проблемы, восстанавливающее возможности полного использования Программного обеспечения.

3.3. Средний приоритет

3.3.1. Лицензионное Программное обеспечение не находится в коммерческой эксплуатации (решение находится в режиме бета-тестирования); или

3.3.2. Была обнаружена проблема, вызывающая неправильную работу второстепенной функциональности Программного обеспечения с минимальным негативным влиянием на сервис.

3.3.3. Программное обеспечение работоспособно, но в работе какой-либо второстепенной функциональности возникают периодические или редкие сбои не чаще одного раза в 8 часов.

3.3.4. Приоритет является высоким (см. Высокий приоритет), но найдено временное решение проблемы, восстанавливающее возможности полного использования Программного обеспечения.

3.3.5. Обновление Программного обеспечения или увеличение производительности.

3.4. Низкий приоритет

3.4.1. Проблемы с низким приоритетом, которым нельзя присвоить ни один из указанных выше уровней, будут рассмотрены, но не имеют определенной целевой даты решения. Приоритет этих обращений будет установлен совместно с Заказчиком. Такие проблемы будут решаться в зависимости от приоритета и доступного времени:

- обнаружена команда с некорректным выводом;
- функция формирования отчетов не работает должным образом;
- ошибки в работе дополнительных сервисов;
- недоработки в веб-интерфейсе, не влияющие на функциональность Программного обеспечения.

4. *Порядок оказания Услуг Технической поддержки*

4.1. *Горячая линия*

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

Телефон: + 7(495) 785-88-75

Электронная почта: helpdesk@satel.org

Факс: +7(495) 785-88-78

Сайт: <https://helpdesk.satel.org>

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

Если для решения Проблемы необходим выезд на площадку Заказчика, то Проблема переводится в статус Приостановлено до момента согласования условий и сроков приезда специалиста Исполнителя на площадку Заказчика. Стоимость выезда специалистов Исполнителя на площадку

Заказчика не входит в стоимость настоящего Договора и должна быть согласована в рамках дополнительного соглашения.

4.2. Порядок обработки Запросов

Заказчик отправляет все Запросы на Горячую Линию. Запросы могут отправляться на Горячую линию по телефону, факсу, электронной почте либо открывать заявки самостоятельно на портале технической поддержке Исполнителя <https://helpdesk.satel.org>. При отправке Запроса Критического уровня, Заказчик в любом случае обязан продублировать Запрос по телефону.

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

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

Заказчик может обращаться на Горячую Линию и узнавать о статусе решения Проблемы по уникальному номеру Запроса или осуществлять контроль за решением проблемы через информационную систему Исполнителя.

Если решение по Запросу не может быть предоставлено немедленно, то Исполнитель назначает ответственного инженера со стороны Исполнителя, который связывается с ответственным инженером Заказчика в течение Времени Реагирования в соответствии со степенью критичности Запроса, как указано в п.5 настоящего Приложения.

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

На время сбора диагностической информации Запрос устанавливается в Статус Приостановлено.

Если Заказчику требуется в ходе указанных мероприятий поменять неисправное оборудование, данному Запросу устанавливается Статус Приостановлено до момента замены неисправного оборудования.

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

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

В случае если Заказчик не предоставляет запрашиваемую Исполнителем информацию в течение 7 дней и не сообщает о причинах задержки, Запрос может быть закрыт Исполнителем автоматически в одностороннем порядке.

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

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

5. Сроки предоставления услуг

Вид услуг	Соглашение об уровне услуг			
	Режим работы	Время реакции	Время восстановления/ Время	Время окончательного решения

				промежуточного решения	
Горячая линия		5*8 с 9 до 18.00 (МСК) по Высоким/Средним и Низким приоритетам / 7*24 по Критичным приоритетам			
Экстренное восстановление (Критичный приоритет)		7*24	Стандарт 2ч	8 ч.	В случае сохранения работоспособности Системы на доаварийном уровне в течение 72 часов (период стабильности) после предоставления Временного решения данная Проблема с этого момента рассматривается как запрос более низкого уровня
Решение неаварийных запросов	Высокий приоритет	5*8	1 РД	5 РД	15 РД
	Средний приоритет	5*8	1 РД	22 РД	
	Низкий приоритет	5*8	2 РД	в зависимости от доступного времени (besteffort)	

От Исполнителя:

Генеральный директор ООО «САТЕЛ ПрО»

От Заказчика:

Технический директор ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ»

_____/Н.Л. Леонова

М.П.

_____/ С.В. Тимофеев

М.П.

Описание Продукта

Программа для ЭВМ Комплекс оборудования «РТУ» (версия ПО 1.) в качестве узла местной связи

Версии 1.9.0

Расположение узла	Монтированная ёмкость, ОС/абоненты
г. Москва	440 абонентов. Резервирование входит в плату за лицензию

Технические и функциональные характеристики

Сопряжение сетей и оборудования

Конвертация стандартов кодирования звука:

- - G.729;
 - G.729A;
 - G.729B;
 - G.729AB;
 - G.723.1;
 - G711A-Law;
 - G.711μ-Law;
 - GSM FR;
 - Speex;
 - iLBC;
 - AMR NB;
 - G.726;

- G.722;
- G.722.1;
- G.722.2.

- Конвертация протоколов сигнализации SIP и H.323;
- Передача факсов по протоколу T.38 (passthrough);
- Передача видео по протоколам SIP и H.323 с использованием кодеков H.261, H.263 и H.264 (passthrough);
- Поддержка большинства способов передачи DTMF, включая [RFC2833](#), SIP INFO, Inband DTMF в кодеке G.711 (только на прием), DTMF в H.245, Q.931;
- Поддержка методов SIP REFER ([RFC 3515](#)), SUBSCRIBE/NOTIFY (поддержка BLF).

Поддерживаемые стандарты

Поддерживаются следующие стандарты Международного Союза Электросвязи (ITU-T):

- [H.323 v.2-v.4](#)“Packet-based multimedia communications systems”;[H.245 v.7](#)“Control protocol for multimedia communication”;
- [H.225 v.4](#)“Call signalling protocols and media stream packetization for packet-based multimedia communication systems”.

SIP (поддерживается только SIP через UDP):

Основные протоколы сигнализации:

- [RFC 3261](#) “SIP: Session Initiation Protocol”;
- [RFC 3326](#) “The Reason Header Field for the Session Initiation Protocol (SIP)”;
- [RFC 2976](#) “The SIP INFO Method”.

Privacy:

-
- [RFC 3323](#) “A Privacy Mechanism for the Session Initiation Protocol (SIP)”;
- [RFC 3324](#) “Short Term Requirements for Network Asserted Identity”;
-
- [RFC 3325](#) “Private Extensions to the Session Initiation Protocol (SIP) for Asserted Identity within Trusted Networks”.

Расширения SIP:

- [RFC 3262](#) “Reliability of Provisional Responses in Session Initiation Protocol (SIP)”;
- [RFC 3265](#) “Session Initiation Protocol (SIP) – Specific Event Notification”;
-
- [RFC 3311](#) “The Session Initiation Protocol (SIP) UPDATE Method”;
- [RFC 3515](#) “The Session Initiation Protocol (SIP) Refer Method”;
-
- [RFC 3581](#) “An Extension to the Session Initiation Protocol (SIP) for Symmetric Response Routing”;
- [RFC 3891](#) “The Session Initiation Protocol (SIP) “Replaces” Header”;
-
- [RFC 5168](#) “XML Schema for Media Control” (поддерживается сообщением picture_fast_update);
- [RFC 5806](#) “Diversion Indication in SIP”;
-
- [SIP Extensions for Caller Identity and Privacy](#) (спецификация Cisco по обработке Remote-Party-ID);
- [The Calling Party's Category tel URI Parameter](#).
-

Аутентификация запросов:

- [RFC 2069](#) “An Extension to HTTP : Digest Access Authentication”;
-
- [RFC 2617](#) “HTTP Authentication: Basic and Digest Access Authentication”.
-

SDP:

- [RFC 3264](#) “An Offer/Answer Model with Session Description Protocol (SDP)”;
-
- [RFC 3551](#) “RTP Profile for Audio and Video Conferences with Minimal Control”;
-
- [RFC 3555](#) “MIME Type Registration of RTP Payload Formats”;
-
- [RFC 4566](#) “SDP: Session Description Protocol”.

-

DTMF:

- [RFC 2833](#) “RTP Payload for DTMF Digits, Telephony Tones and Telephony Signals” (поддерживается только SIP);

- [SIP INFO Method for DTMF Tone Generation](#) (спецификация Cisco);

Обработка тональных сигналов в кодеке G.711 (обнаружение и/или прозрачная передача);

-

Сообщения сигнализации H.323:

-

- сообщением H.245 UserInput типа Alphanumeric – по цифрам (as digits);
- сообщением H.245 User Input типа Alphanumeric – строкой (as string);
- методом H.245 Signal;
- сообщением Q.931 Facility с полем Keypad.

RTP/RTCP:

- [RFC 3550](#) “RTP: A Transport Protocol for Real-Time Applications”;
- [RFC 3551](#) “RTP Profile for Audio and Video Conferences with Minimal Control”.

Мониторинг по протоколу SNMP:

- SNMPv1 ([RFC 1157](#)); SNMPv2c ([RFC 1901](#));
-

- SNMP-запросы GET, GETNEXT, GETBULK для получения счетчиков, а также сигналов тревоги в виде SNMP-ловушек (traps) на систему мониторинга. Для взаимодействия с протоколом SNMP

система использует приложение Net-SNMP в ОС Linux. Подробнее см. на странице <http://www.net-snmp.org>.

RADIUS:

- [Draft Stermann 00](#) “RADIUS Extension for Digest Authentication”;

- [Draft Stermann 01](#)“RADIUSExtension for Digest Authentication”;
- [RFC 2865](#)“RemoteAuthentication Dial In User Service (RADIUS)”;
- [RFC 2866](#)“RADIUSAccounting”;
- [RFC 4590](#)“RADIUSExtension for Digest Authentication”.

Безопасность сети и функции пограничного контроллера соединений

Преодоление барьера адресной трансляции (NAT):

Подсистема коммутации РТУ МОА автоматически определяет устройства за NAT. Для этого

проверяется адрес хоста в последнем пакете от устройства. Если этот адрес отличается от

реального адреса, с которого пришел пакет, устройство считается находящимся за NAT. В этом

случае РТУ МОА отправляет все последующие пакеты на адрес, с которого пришел пакет.

Обработка медиа-потокa та же. Если медиа-данные начинают приходить с адреса, отличного от

указанного в сообщениях сигнализации, медиа-поток будет перенаправляться на тот адрес, откуда

на самом деле идет встречный медиа-поток.

Обратите внимание, что в случае использования динамического назначения портов на NAT-

маршрутизаторе, исходящие вызовы на H.323 терминал, расположенный за этим NAT-

маршрутизатором, невозможны.

Скрытие топологии сети.

Ограничение входящего трафика: модуль SIP проху можно настроить так, чтобы он принимал

трафик только из доверенных областей сети (trustedrealms).

Авторизация вызовов по IP-адресу или по имени пользователя и паролю на основании данных из

собственной БД.

Авторизация вызовов по набору параметров, на основании:

— данных из системы РТУ;

— данных из внешней системы учета и начисления платы.

Ограничение потока входящих вызовов по скорости нарастания (CPS).

Ограничение потока входящих SIP- и H.323-регистраций по скорости нарастания (RPS).*

- Ограничение количества одновременных вызовов.

* для РТУ МОА – настройка ограничения выполняется при помощи утилиты **mvts3g-**

rps2m.sample.sh.

Маршрутизация вызовов

Перемаршрутизация при недоступности маршрута.

• *Внутренняя маршрутизация по параметрам*

- Номер вызывающего/вызываемого абонента;
- День недели / время суток;
- Выбор маршрута по CPC и прочим параметрам вызова;
- Маршрутизация по URI.
-

Статистика и анализ работы сети

Отображение CDR-записей по любому заданному параметру;

Экспорт CDR-записей в текстовый файл (в том числе автоматический).

Учет и начисление платы

- Единая точка сбора CDR-записей;
-
- Исчерпывающий набор полей в CDR-записях для детального анализа соединений и
- предварительной отладки;
- Формирование промежуточных CDR-записей для повышения сохранности учетной информации
- по активным вызовам;
- Интеграция с системами учета и начисления платы с помощью протокола RADIUS;
-
- Стандарт Cisco VSA;
-
- Авторизация пользователя непосредственно в системе учета и начисления платы
- на основании
-
- данных из РТУ МОА.

Преобразование номеров и URI

- Преобразование номеров с использованием регулярных выражений в соответствии с требованиями операторов;

Дифференцированное преобразование номеров для целей маршрутизации и СОРМ (на шлюзах,

- при входе вызова в систему или при выходе из нее, предмаршрутизация, постмаршрутизация);

Преобразование прочих параметров вызова (категория вызывающей стороны и т.д.).

-

Управление системой

Управление настройками системы через веб-интерфейс;

-

Консоль управления (CLI – интерфейс командной строки) через telnet;

-

Загрузка данных из БД и получение данных из БД по протоколу XML/HTTP;.

-

Журналирование и отладка

Системные журналы отладочной информации с настраиваемым уровнем детализации данных;

-

Имитация (моделирование) вызовов;

-

Протоколирование действий администратора в веб-интерфейсе.

-

Отказоустойчивость

Отказоустойчивость подсистемы коммутации обеспечивается за счет ее модульной архитектуры и возможности установки целого набора однотипных модулей, которые как повышают общую производительность системы, так и резервируют друг друга. Отказоустойчивость базы данных обеспечивается с помощью установки резервной БД и настройке репликации данных между основной и резервной базами данных.

Географически распределенная конфигурация

Модульная архитектура подсистемы коммутации;

-

Локации, позволяющие объединить географически близкие модули, которые

- должны взаимодействовать только друг с другом;

Механизм динамического распределения лицензий между локациями.

-

Дополнительные виды обслуживания (ДВО)

Осуществимость дополнительных видов обслуживания в МОА РТУ гарантируется производителем ПО,

если их практическая реализация и предоставление абонентам выполняются в соответствии с проверенными во время тестирования сценариями.

ДВО логики «ОС»:

Удержание вызова (CallHold) – возможность удержания входящего

- вызова, например, для его перевода или совершения другого вызова;

Перевод вызова на другого абонента (CallTransfer) – переключение

поступившего вызова на другого абонента посредством набора DTMF или

- посредством сигнализационного SIP-

сообщения REFER;

Трехсторонняя конференц-связь (3-way ConferenceCall) – сеанс связи между

тремя абонентами

- одновременно;

Многосторонняя конференция (MultipartyConferenceCall) – сеанс связи между

четырьмя и

- более абонентами;

Уведомление об ожидающем входящем вызове (CallWaiting) – уведомление

абонента, занятого разговором по телефону, об очередном поступившем вызове,

- ждущем ответа;

Переадресация (CallForward) – перенаправление поступившего вызова на другой

номер того же

- абонента:

– безусловная;

– по занятости;

– по неответу;

– по недоступности.

«Не беспокоить» (DoNotDisturb) – режим игнорирования всех входящих вызовов (при использовании только логики «ОС» без логики «ДВО» управление возможно только через веб-

интерфейс и невозможно посредством телефона;)

«Чёрные и белые списки» (Black/WhiteLists) –блокирование

- вызовов, поступающих с номеров, занесенных абонентом в «чёрные списки», и возможность приема всех вызовов абонентов, занесенных им в «белые списки»;

«АОН/АнтиАОН» (CLIR/CLIP) –предоставление абонентской услуги автоматического определителя номера (идентификатора вызывающего) при

- входящем вызове и услуги блокировки передачи номера (идентификатора вызывающего) при исходящем от абонента вызове;

Индикация состояния линии» (BLF) –подписка на события другого абонента для отображения его текущего статуса: линия свободна, входящий вызов, линия

- занята;

«Быстрый набор» (SpeedDial) –вызов номера путем набора сопоставленной ему

- короткой комбинации из одной или двух цифр. Сопоставление индивидуально для каждого абонента Системы. При использовании логики «ОС» без платформы ДВО управление возможно только через веб-интерфейс;

«Вмешательство в разговор» (CallIntrusion) –позволяет абоненту дозвониться

- до другого абонента, даже если последний занят;

«Запись телефонного разговора» (CallRecording) –возможность записывать телефонные разговоры.

ДВО сервисной платформы:

Отправка факсов через веб-интерфейс (WebtoFax)* –возможность посылать

- факсимильные сообщения через веб-кабинет в виде графических файлов. Поддержка режимов качества передачи: Standard, Fine, SuperFine;

«Виртуальный факс» (Faxto E-mail)* –прием факсимильных сообщений с преобразованием в формат TIFF и последующей отправкой полученного файла по

- электронной почте в виде приложения к электронному письму. Поддержка режимов качества: Standard, Fine, SuperFine;

Голосовая почта (VoiceMail) –возможность получения, записи и хранения голосовых сообщений в персональном «ящике» голосовой почты, а также

- возможность доставки уведомления или записанного сообщения на указанный адрес электронной почты;

«Следуй за мной» (FollowMe)** –автоматическое перенаправление вызова на тот номер или несколько номеров, по которым абонент может принять вызов в данный

- момент;

«Система интерактивного речевого ответа» (системная и абонентская)**

- **(IVR)** –гибкая система управления входящими вызовами через персонально настраиваемые алгоритмы, заданные в графической форме;

Доступ с правами учетной записи (Identity-basedAccess) –вызовы с любого телефона с правами,

- согласно своей или чьей-либо учетной записи;

- **Повтор набора номера (LastNumberRedial)**** –быстрый набор последнего набранного номера или номера последнего входящего вызова;

- **Автодозвон (AutoRedial)**** –возможность многократного автоматического набора номера абонента, который в данный момент занят или недоступен;

- **Обратный вызов (CallBack)** –последовательное осуществление двух вызовов – сначала на специально выделенный номер телефона, затем на номер вызываемого абонента и их соединение, что позволяет снизить затраты на исходящие междугородные и международные вызовы;

- **Автодозвон с обратным вызовом (AutoRedialwithDialBack)**** –возможность автоматического многократного набора номера абонента, который в данный момент занят или недоступен, с

обратным вызовом абоненту при успешном дозвоне;

- **Перехват вызова (Pickup)**** –возможность «переводить на себя» и отвечать на вызовы, поступающие на соседние телефоны и адресованные другим абонентам;

- **«Парковка вызовов» (CallPark)**** –помещение вызова в «парк ожидания» (удержание на специальной линии) для совершения нового вызова. Возможность в любой момент вернуться к разговору с абонентом, вызов которого «припаркован»;

- **Запись аудиофайлов (SavePrompt)**** –возможность записи собственных голосовых сообщений в формате WAV;

- **«Будильник» (Alarm)** –заранее настроенный сигнал-напоминание абоненту в виде выполняемого в установленное время вызова;

- **Запрос параметров будильника (AlarmSettingsQuery)** – предоставление информации о настройках «будильника»;

Запрос параметров переадресации (CF SettingsQuery) – предоставление информации о текущих

- настройках переадресации;

- **Запрос текущего системного времени (CurrentTimeQuery)** –предоставление информации о текущем системном времени;

Запрос списка доступных ДВО (ServiceListQuery)** –запрос информации о функциях и ДВО,

- доступных абоненту;

Запрос параметров быстрого набора (SpeedDialSettingsQuery) –предоставление информации о

- настройках быстрого набора номера;

Прямой внутрисистемный доступ (DISA) –обеспечение абоненту, который находится вне офиса,

- доступа к внутренней телефонной сети;

Групповой вызов (Group Call) – вызов, поступающий одновременно всем абонентам

- определенной группы;

Виртуальная конференц-комната (ChatRoom) –сеанс связи с неограниченным

- числом участников, создаваемый приглашением участников через веб-интерфейс, либо дозвоном участника на предопределенный номер;

«Карточная платформа» (CallingCardPlatform) –предоставление услуг телефонной связи по картам предоплаты, позволяющим осуществление вызовов стороной, не являющейся абонентом Системы, с предварительной авторизацией по ПИН-коду или А-номеру на внешнем RADIUS-

сервере;

Дополнительные терминалы (Multiterminal)** –одновременное использование нескольких терминалов, подключенных к одной учетной записи абонента.

- Терминалы различаются по уникальному имени регистрации, но имеют общие настройки;

Очередь вызовов (Huntgroup) –возможность создавать центры обработки вызовов(ЦОВ)через выделение единого номера, на который поступают все

- входящие вызовы, и несколько номеров операторов-абонентов (агентов) РТУ МОА, принимающих вызовы, поступившие на номер ЦОВ;

Звонок с рекламой (Ad-sponsoredCall) –позволяет оператору связи включать

- звучание рекламных материалов в сеансы связи абонентов;

Телеголосование (Televoting) –проведение опросов или голосования при помощи

- подсчета количества входящих вызовов, поступивших на определенные телефонные номера. Результаты опроса оформляются в виде гистограммы, которая доступна для просмотра, как во время голосования, так и по его окончании.

Уведомление о пропущенных вызовах (MissedCallNotification) – возможность оповещения

- абонентов о пропущенных вызовах.

Системная голосовая почта (SystemVoiceMail) – сервис, позволяющий сохранять

- голосовые сообщения для различных отделов, групп абонентов и пр.

Управление настройками некоторых ДВО через голосовое меню с телефонного аппарата:

- - запрос/установка параметров переадресации (Query/SetForward);
 - запрос/установка параметров быстрого набора (Query/SetSpeedDial);
 - запрос/установка параметров будильников (Query/SetAlarm);

* – передача и прием факсимильных сообщений через ДВО «Отправка факсов через веб-интерфейс» и «Виртуальный факс» поддерживается только по протоколу T.38.

** – для работы ДВО необходимо наличие логики «Оконечная станция», для других ДВО может использоваться платформа сторонних производителей.

Прочие особенности модуля обслуживания абонентов

поддержка подключения модуля обслуживания абонентов к SIP-сетям, требующим регистрации;

- - поддержка доменов (DomainPartitioning), включая ограничение на количество вызовов как внутри домена, так и за его пределы; ограничения на количество используемых ограничений внутри каждого домена, поддержка функциональности ВАТС;

поддержка алиасов (псевдонимов) – любой абонент может иметь неограниченное количество дополнительных коротких телефонных номеров (алиасов);

- - возможность организации виртуального номера;
 - управление всеми настройками из личного веб-кабинета, доступного абонентам через веб-интерфейс с независимой от интерфейса администратора точкой входа;

централизованная система управления настройками телефонных аппаратов (auto-provisioning),

- поддерживающих автоматическую загрузку конфигурации через TFTP и HTTP протоколы.

Программные требования

Система поставляется в виде набора модулей, предназначенных для установки и работы под управлением ОС Debian GNU/Linux 7.0 (32-bit x86 Wheezy) с 64-разрядным ядром и 32-разрядным окружением.

В качестве СУБД используется MySQL.

Браузеры, поддерживаемые веб-интерфейсом:

- MozillaFirefox с 23.x

Работа веб-интерфейса в других версиях современных браузеров возможна с незначительными ошибками.

Аппаратные требования

В качестве базовой аппаратной платформы должен использоваться сервер, отвечающим следующим требованиям:

- 8-ядерная платформа;

- 8 Гб ОЗУ.

Рекомендуемой платформой является **HP Proliant DL360**.



Развертывание системы в средах виртуализации разрешено только на этапе тестирования.

При коммерческой эксплуатации РТУ МОА допускается использование только физических серверов. В противном случае производитель не гарантирует бесперебойную и корректную работу продукта.



При использовании резервирования на резервируемых серверах требуются как минимум 2 сетевых интерфейса.

От Исполнителя:

Генеральный директор ООО «САТЕЛ ПрО»

От Заказчика:

Технический директор ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ»

_____/Н.Л. Леонова

_____/С.В. Тимофеев

М.П.

М.П.

