

**УТВЕРЖДЕНО**  
**Протокол заседания Закупочной комиссии**  
**ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ»**  
**№21 от 28.08.2013**

**ДОКУМЕНТАЦИЯ О ЗАКУПКЕ У ЕДИНСТВЕННОГО ПОСТАВЩИКА**  
**на право заключения договора по оказанию услуг технической поддержки**  
**телекоммуникационного оборудования фирмы Huawei на сети ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ»**

## **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»<br/> Юридический адрес : 127018, Россия, г. Москва, ул. Образцова, д.38.<br/> Почтовый адрес: 127018, Россия, г. Москва, ул. Образцова, д.38.<br/> Адрес местонахождения: 127018, Россия, г. Москва, ул. Образцова, д.38.<br/> Документы, предусмотренные настоящей Документацией, подлежат направлению по следующим реквизитам для соответствующего вида корреспонденции:<br/> Почтовый адрес: 127018, Россия, г. Москва, ул. Образцова, д.38.<br/> Адрес электронной почты: <a href="mailto:a.denisova@globus-telecom.com">a.denisova@globus-telecom.com</a></p> <p>Контактное лицо по процедуре Закупки:<br/> Денисова Антонина Клавдиевна, 8(495) 9800127; E-mail: a.denisova@globus-telecom.com</p> |
| 2     | Предмет Закупки.<br>Объем поставки товара               | Заклучение договора по оказанию услуг технической поддержки телекоммуникационного оборудования фирмы Huawei на сети ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ»   |
| 3     | Место, условия и сроки поставки товара, работ и услуг   | 127018, Москва, ул. Образцова, д.38. Срок договора: 01 июля 2013 г. по 30 июля 2014 г.<br>Условия оказания услуг: определены в разделе 3 настоящей Документации.   |
| 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       | «28» августа 2013 года   |
| 6     | Форма, сроки и порядок поставки товара, услуг и работ   | определено в разделе 3 настоящей Документации  |
| 7     | Начальная (максимальная) цена договора                  | Начальная цена договора: 19219,84 долл. США включая НДС 18%  |
| 8     | Порядок формирования цены договора                      | Цена формируется на оптовом рынке, в зависимости от спроса и предложений.  |
| 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                         | Предложения участников закупки не рассматриваются, итоги закупки не подводятся  |
| 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 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• В текст Договора, заключаемого по результатам процедуры Закупки, по соглашению сторон могут быть внесены следующие изменения: <ul style="list-style-type: none"> <li>– цена Договора может быть снижена без изменения предусмотренных договором объема услуг;</li> <li>– иные, изменяющие условия договора в лучшую для Заказчика сторону.</li> </ul> </li> <li>• Изменение и расторжение Договора, заключенного по результатам Закупки, осуществляется в порядке и по основаниям, предусмотренным положениями договора, а также законодательством Российской Федерации.</li> </ul> <p>В случае если при заключении или исполнении Договора, по которому осуществляется поставка, изменяются объем, цена закупаемых товаров, работ, услуг или сроки исполнения договора по сравнению с указанными в протоколе, составленном по результатам Закупки, Заказчик не позднее чем в течение 10 (десяти) дней со дня внесения изменений в Договор размещает на Официальном сайте информацию об изменении Договора с указанием измененных условий.</p> |

## 18 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 / представляются нотариально заверенные копии   |
|  | Выписка из ЕГРЮЛ (ЕГРИП)   | Или нотариально заверенная копия такой выписки.<br>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  |   |
| Отсутствие в реестре недобросовестных поставщиков, предусмотренным Федеральным законом «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд» от 21.07.2005 года № 94-ФЗ - для юридического лица, индивидуального предпринимателя, физического лица | 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  |   |
| Не нахождение в процессе ликвидации или в стадии процедуры банкротства - для юридического лица, индивидуального предпринимателя  | Информационное письмо  | Оригинал, заверенный подписью Руководителя организации и печатью.   |
| Отсутствие административного   | Информационное письмо  | Оригинал, заверенный  |

|  |   |   |
|--|---|---|
| наказания в виде приостановления деятельности в порядке, предусмотренном Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях -для юридического лица, индивидуального предпринимателя   |   | подписью Руководителя организации и печатью.                                      |
| 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   | Оригинал, заверенный подписью Руководителя организации и печатью.                 |
| 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 / представляются нотариально заверенные копии |
| Участник должен быть правомочен подать заявку, подписать договор   | <p>Документы, подтверждающие полномочия должностных лиц, действующих от имени организации:<br/> Копия протокола (решения) об избрании руководителя организации,<br/> Копии приказов о назначении на должность руководителя организации и главного бухгалтера (с подписями указанных лиц об ознакомлении)</p> <p>Копии документов, удостоверяющих личности руководителя и главного бухгалтера организации</p> <p>Копии доверенностей, в случае, если от имени организации действует не ее руководитель</p> <p>Копии доверенностей, в случае если от их имени действуют иные лица</p> | Копии заверяются участником закупки / представляются нотариально заверенные копии |

### 3.ПРОЕКТ ДОГОВОРА

## CONTRACT FOR TECHNICAL SUPPORT SERVICES

- (i) BY AND BETWEEN:
- (ii) CJSC "Globus Telecom"
- (iii)
- (iv) Hereinafter referred to as "the Customer"
- (v) AND
- (vi) \_\_\_\_\_
- (vii)
- (viii) Hereinafter referred to as "the Contractor"

## ДОГОВОР НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

- (ix) ЗАКЛЮЧЕННЫЙ МЕЖДУ:
- (x)
- (xi) ЗАО "ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ"
- (xii)
- (xiii) Именуемым в дальнейшем "Заказчик"
- (xiv) И
- (xv) \_\_\_\_\_
- (xvi)
- Именуемым в дальнейшем "Исполнитель"

Contract № / Договор № \_\_\_\_\_  
Signing date / Дата подписания: \_\_\_\_\_, 2013 / \_\_\_\_\_ 2013 г.

## **Table of Contents**

|  |
|--|
| Article 1. Scope of Contract                           |
| Article 2. Prices and the Total Value of the Contract  |
| Article 3. Payment conditions                          |
| Article 4. Representations and Warranties. Acceptance. |
| Article 5. Intellectual Property Rights                |
| Article 6. Assignment. Subcontracting                  |
| Article 7. Technical Evolution                         |
| Article 8. General Limitation of Liability             |
| Article 9. Force Majeure                               |
| Article 10. Dispute resolution                         |
| Article 11. Confidentiality                            |
| Article 12. Termination                                |
| Article 13. Notices and Reports                        |
| Article 14. Coming into force and Contract Period      |
| Article 15. General Conditions                         |
| Article 16. Requisites                                 |

## **Annexes to the Contract:**

|   |
|---|
| Annex 1: Technical Support Services Description |
| Annex 2: Prices for Services. List of equipment |
| Annex 3: Document templates                     |

## **Содержание Договора**

|   |
|---|
| Статья 1. Предмет Договора                            |
| Статья 2. Цены и Общая стоимость Договора             |
| Статья 3. Условия оплаты                              |
| Статья 4. Заверения и Гарантии. Приемка.              |
| Статья 5. Права на интеллектуальную собственность     |
| Статья 6. Передача прав и обязанностей. Субподряд     |
| Статья 7. Технические модификации                     |
| Статья 8. Общее ограничение ответственности           |
| Статья 9. Форс - мажор                                |
| Статья 10. Разрешение споров                          |
| Статья 11. Конфиденциальность                         |
| Статья 12. Расторжение Договора                       |
| Статья 13. Уведомления и отчеты                       |
| Статья 14. Вступление в силу и Срок действия Договора |
| Статья 15. Общие условия                              |
| Статья 16. Реквизиты Сторон                           |

## **Приложения к Договору:**

|   |
|---|
| Приложение 1: Описание Услуг технической поддержки  |
| Приложение 2: Цены на Услуги. Перечень оборудования |
| Приложение 3: Формы документов                      |

### **– DEFINITIONS AND INTERPRETATION:**

—  
The terms and expressions defined hereinafter between quotation marks with a capital letter, will be

### **– ОПРЕДЕЛЕНИЯ И ТОЛКОВАНИЕ:**

—  
Термины и выражения, приведенные ниже в кавычках с заглавной буквы, будут использоваться в настоящем

capitalized throughout this Contract and shall have the meaning assigned to them hereby:

**"Contract"** - shall mean the present Contract for Technical Support Services between the Contractor and the Customer including its Annexes, any supplementary agreements and any succeeding amendments thereto.

**"Technical lifetime of the Equipment"** – shall mean the period during which the Contractor shall provide the Customer the use of Equipment for the purpose and the ability to select the Service package based on Customer requirements.

**"End of Service" ("EOS")** – shall mean the date after the Contractor shall ensure that the Customer can choose the Service package for the Equipment, based on Customer requirements, except for the Software Support and the Spare parts support. The list of Equipment and Service package listed in Annex 2.

**"Technical Support Period"** – shall mean the period referred to in the Annex 2 hereto during which the Contractor shall provide the Services to the Customer.

**"Quarter"** – shall mean the period equal to three month. Quarters counting starts since the beginning of year.

**"Technical Support Services" ("Services")** - the relevant services to be performed by the Contractor under the terms and conditions contained herein, described in Annex 1 to this Contract.

**"System"** – shall mean the whole network of the Customer or any part thereof, i.e. the specific list of the Equipment to be mutually agreed upon between the Parties and to be listed in Annex 2 to this Contract.

**"Total Value of the Contract"** – shall mean the total value of Services (as defined above) provided by the Contractor hereunder, due to be paid by the Customer pursuant to this Contract as detailed in Article 2 of this Contract.

Except to the extent otherwise specifically provided in this Contract, the technical terms and expressions which are not expressly defined herein (such as but not limited to Software, Hardware, etc.) shall have the meanings as they are generally understood and utilized within the telecommunication industry.

The present Contract for Technical Support Services is made and entered into by and between:

CJSC "Globus Telecom", represented by \_\_\_\_\_, operating on the basis of the Power of Attorney № \_\_ dated

Договоре с заглавной буквы и будут иметь значение такое, как указано ниже:

**"Договор"** - настоящий Договор на оказание услуг технической поддержки с Приложениями и любыми последующими дополнительными соглашениями и поправками к нему, заключаемый между Исполнителем и Заказчиком.

**"Срок Службы Оборудования" ("Срок Службы")** – означает период, в течение которого Исполнитель обязуется обеспечивать Заказчику возможность использования Оборудования по назначению и возможность выбора пакета Услуг, исходя из требований Заказчика.

**"Завершение Срока Службы Оборудования"** – означает дату, после наступления которой Исполнитель обязуется обеспечивать Заказчику возможность выбора пакета Услуг для Оборудования, исходя из требований Заказчика, за исключением услуг по поддержке Программного Обеспечения и поддержке Запасных Частей. Перечень Оборудования и пакетов Услуг указан в Приложении 2.

**"Срок технической поддержки"** – означает период времени, указанный в Приложении 2 к настоящему Договору, в течение которого Исполнитель оказывает Заказчику Услуги.

**"Квартал"** – означает период времени равный трем месяцам. Отсчет кварталов ведется с начала года.

**"Услуги Технической поддержки" ("Услуги")** - услуги, оказываемые Исполнителем в соответствии с настоящим Договором, описанные в Приложении 1 к настоящему Договору.

**"Система"** - вся сеть Заказчика или любая ее часть, т.е. определенный перечень Оборудования, подлежащий согласованию Сторонами и указываемый в Приложении 2 к настоящему Договору.

**"Общая стоимость Договора"** - общая стоимость оказываемых Исполнителем Услуг (по приведенному выше определению), выплачиваемая Заказчиком Исполнителю согласно настоящему Договору, указанная в Статье 2 настоящего Договора.

За исключением случаев, прямо оговоренных настоящим Договором, технические термины и выражения, однозначно не определенные в настоящем Договоре (в том числе, но не только, Программное обеспечение, Аппаратные средства и др.) будут иметь значение такое, под которым указанные термины обычно понимаются и используются в телекоммуникационной отрасли.

Настоящий Договор на оказание услуг технической поддержки заключен между:

Закрытым акционерным обществом "ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ", в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании Доверенности № \_\_ от

\_\_\_\_\_ (hereinafter referred to as the "Customer"),

AND

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, acting on the basis of the Power of Attorney No. \_\_\_\_\_ dated \_\_\_\_\_ (hereinafter referred to as the "Contractor").

(if and when applicable Contractor and Customer herein below may be individually referred to as "Party" and collectively as "Parties" as the context requires)

CONTRACTOR AND CUSTOMER HEREBY  
DECLARE TO HAVE AGREED AS FOLLOWS:

### Article 1. Scope of Contract.

1.1 The scope of this Contract is to provide Services to the Customer according to the terms and conditions set forth in this Contract.

1.2 The provision of Services shall be performed and completed in accordance with the description of Services agreed upon in Annex 1, list and prices for Services specified in Annex 2 and within the period set out in Annex 2 hereto.

Services shall be provided in accordance with the "Bronze" package of services, as explicitly described in Annex 1 hereto. The package of Services selected by the Customer shall be indicated in the Annex 2 hereto.

### Article 2. Prices and the Total Value of the Contract

2.1 The Total Value of the Contract including 18% VAT, due to be paid by the Customer for the provision of Services is \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_). The Total Value of the Contract consists of the Contract Price of \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_ ) and of the Value Added Tax of \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_ ) (VAT rate is currently 18% in accordance with the applicable laws of the Russian Federation). The details of the Contract Price are set out in Annex 2 to this Contract (hereinafter «Contract Price»).

The Price of the service from June, 01 2013 till June, 30 2013 is \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_ ) including VAT. The Price of the following periods (from July, 01 2013 till September, 30 2013, from October, 01 2013 till

\_\_\_\_\_ года (именуемым в дальнейшем «Заказчик»),

И

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании Доверенности № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года (именуемым в дальнейшем «Исполнитель»).

(в дальнейшем когда необходимо и применимо по тексту Исполнитель и Заказчик здесь и далее индивидуально именуются "Сторона" и совместно "Стороны")

ИСПОЛНИТЕЛЬ И ЗАКАЗЧИК ДОГОВАРИВАЮТСЯ О  
СЛЕДУЮЩЕМ:

### Статья 1. Предмет Договора.

1.1 Предметом настоящего Договора является оказание Исполнителем Заказчику Услуг, в соответствии со сроками и условиями, изложенными в настоящем Договоре.

1.2 Оказание Услуг Исполнителем и их выполнение должны осуществляться в соответствии с описанием Услуг, приведенном в Приложении 1, перечнем Услуг и ценами на Услуги, указанными Приложением 2, и в сроки, оговоренные в Приложении 2.

Обслуживание производится в соответствии с "Бронзовым" пакетом Услуг, которые подробно описаны в Приложении 1 к настоящему Договору. Выбранный Заказчиком пакет Услуг указывается в Приложении 2 к настоящему Договору.

### Статья 2. Цены и Общая стоимость Договора

2.1 Общая стоимость настоящего Договора, включая 18% НДС, выплачиваемая Заказчиком за предоставление Услуг, составляет \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_). Общая стоимость Договора состоит из Цены Договора \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_ ) и налога на добавленную стоимость \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_ ) (по ставке НДС 18%, применяемой в настоящее время в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации). Цена Договора указана в Приложении 2 к настоящему Договору (далее «Цена Договора»).

Стоимость обслуживания за период с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_ составит \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_ ) включая НДС.

Стоимость обслуживания за последующие периоды (с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_, с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_) составляет \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_ ) включая НДС за

December, 31 2013) is \_\_\_\_\_  
(\_\_\_\_\_) including VAT for every period.  
The Price of the period from January, 01 2014 till  
March, 31 2014) is \_\_\_\_\_(\_\_\_\_\_)  
including VAT.  
The Price of the period from April, 01 2014 till May, 31  
2014 is \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) including VAT.

2.2 The Contract Price is fixed for the whole Technical  
Support Period.

2.3 If the VAT rate changes, the Contract Sum shall  
change correspondingly.

### – Article 3. Payment conditions.

3.1 All payments shall be effected by wire transfer of  
funds to the following bank account of the Contractor,  
according to its banking requisites, indicated in the  
present Contract.

It is incumbent upon each Party to immediately notify  
the other Party in writing or by telefax about any  
changes in the items and/or requisites, mentioned  
under Article 16 below.

3.2 All payments shall be made in accordance with the  
following Payment Schedule:

3.2.1 Twenty five (25%) per cent of the Contract  
Price, indicated in Article 2 above, i.e. the  
amount of \_\_\_\_\_(\_\_\_\_\_)  
including 18% VAT of  
\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) shall be paid  
by the Customer within five (5) days after the  
Contract coming into force but in any case  
before commencing of the Services.

3.2.2 Twenty five (25%) per cent of the Contract  
Price, indicated in Article 2 above, i.e. the  
amount \_\_\_\_\_ of  
\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) including  
18% VAT of \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) shall be paid by the Customer within two (2)  
months after the Contract coming into force.

3.2.3 Twenty five (25%) per cent of the Contract  
Price, indicated in Article 2 above, i.e. the  
amount of \_\_\_\_\_ (Four thousand  
eight hundred and four US dollars and 96  
cents) including 18% VAT of  
\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) shall be

каждый период.

Стоимость обслуживания за период с \_\_\_\_ по  
\_\_\_\_\_ составляет \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)   
включая НДС.

Стоимость обслуживания за период с \_\_ по \_\_\_\_\_  
составит \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) включая НДС.

2.2 Цена Договора устанавливается на весь Срок  
Технической Поддержки.

2.3 Если ставка НДС изменится, Общая стоимость  
Договора также соответственно изменится.

### – Статья 3. Условия оплаты.

3.1 Все платежи осуществляются путем перечисления  
средств на расчетный счет Исполнителя согласно его  
банковским реквизитам, указанным в настоящем  
Договоре.

В случае каких-либо изменений в реквизитах и/или  
данных, указанных в Статье 16 ниже, совершающая  
изменения Сторона должна немедленно известить  
другую Сторону в письменной форме или по  
телефаксу.

3.2 Все платежи осуществляются в соответствии с  
нижеследующим Графиком Платежей:

3.2.1 Двадцать пять процентов (25%) от Цены  
Договора, указанной выше в Статье 2, т.е.  
сумма \_\_\_\_\_ в \_\_\_\_\_ размере  
\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_), включая  
НДС 18% в размере \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_),  
выплачивается Заказчиком в течение пяти (5)  
дней после вступления настоящего Договора в  
силу, но в любом случае до начала  
предоставления Услуг.

3.2.2 Двадцать пять процентов (25%) от Цены  
Договора, указанной выше в Статье 2, т.е.  
сумма в размере \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_),  
включая НДС 18% в размере \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_),  
выплачивается Заказчиком в течение двух (2)  
месяцев после вступления настоящего  
Договора в силу.

3.2.3 Двадцать пять процентов (25%) от Цены  
Договора, указанной выше в Статье 2, т.е.  
сумма в размере \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_),  
включая НДС 18% в размере \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_),  
выплачивается  
Заказчиком в течение пяти (5) месяцев после

paid by the Customer within five (5) months after the Contract coming into force.

3.2.4 Twenty five (25%) per cent of the Contract Price, indicated in Article 2 above, i.e. the amount of \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) including 18% VAT of \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) shall be paid by the Customer within eight (8) months after the Contract coming into force.

3.3 The obligations of the Customer to effect the payments, as defined in Article 3.2 above, shall be deemed wholly and duly completed upon the crediting of the respective payment to the bank account of the Contractor.

3.4 The Contractor shall be entitled to refrain from the Services commencement until the payment contemplated in the Article 3.2.1 hereof is made by the Customer in full; the total value of the Contract in this case shall not be changed. In the event the Customer defaults in payment of any amount payable under this Contract on the due date, the Contractor reserves the full right to declare that all of its obligations under this Contract shall be suspension and/or termination forthwith and/or to declare that the repayment of the instalments will become immediately due, whereupon such repayment will become immediately due and payable and will be paid together with all interest accrued up to the date of such repayment and all other amounts payable by the Customer pursuant to this Contract, including damages resulting from the suspension and/or termination of this Contract.

3.5 The payment to the Contractor for the Services provided under the present Contract shall be effected in Russian roubles. The Rouble equivalent of the payments shall be calculated on the basis of the official exchange rate of the Rouble versus the USD set forth by the Bank of Russia on the date of payment.

3.6 In the event that, due to a change in the official exchange rate of the Ruble versus the USD after the date of invoice, the Ruble amount of payment received by the Contractor is less for more than three (3%) per cent comparing to the Ruble equivalent of such payment calculated on the basis of the official exchange rate of Ruble versus the USD as of the date of invoice, the Customer shall pay the difference between such two amounts to the Contractor in order to ensure that, at all times, the Contractor receives the amount in Rubles which is equivalent to the amount of payment calculated on the basis of the official exchange rate of Ruble versus the USD as of the date of invoice.

вступления настоящего Договора в силу.

3.2.4 Двадцать пять процентов (25%) от Цены Договора, указанной выше в Статье 2, т.е. сумма в размере \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_), включая НДС 18% в размере \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_), выплачивается Заказчиком в течение восьми (8) месяцев после вступления настоящего Договора в силу.

3.3 Обязательства Заказчика по осуществлению платежей согласно Статьи 3.2 считаются выполненными надлежащим образом по зачислению соответствующего платежа на расчетный счет Исполнителя.

3.4 Исполнитель вправе не приступать к оказанию Услуг до момента полной оплаты Заказчиком суммы, указанной в Статье 3.2.1 настоящего Договора; общая стоимость Договора при этом не подлежит изменению. В случае нарушения Заказчиком обязательств по своевременной выплате какой-либо суммы по настоящему Договору, Исполнитель оставляет за собой полное право заявить о приостановке и/или прекращении всех своих обязательств по настоящему Договору и/или заявить, что платежи подлежат немедленной оплате, причем эти платежи должны быть выплачены незамедлительно вместе с процентами, начисленными на дату такой выплаты, и всеми остальными суммами, подлежащими оплате Заказчиком в соответствии с настоящим Договором, включая возмещение ущерба в результате приостановки и/или прекращения действия настоящего Договора.

3.5 Оплата Исполнителю за оказываемые по настоящему Договору Услуги производится в рублях. Рублевый эквивалент платежей рассчитывается на основе официального обменного курса рубля по отношению к доллару США, установленному Банком России на день оплаты.

3.6 Если в результате изменения официального обменного курса рубля по отношению к доллару США, происшедшего после выставления Исполнителем счета, размер фактически полученной Исполнителем суммы платежа в рублях более чем на три процента (3%) меньше по сравнению с рублевым эквивалентом суммы платежа, рассчитанным на основе официального обменного курса рубля по отношению к доллару США на дату выставления Исполнителем счета, Заказчик обязан выплатить Исполнителю разницу между такими двумя суммами с тем, чтобы в любом случае Исполнитель полностью получил сумму в рублях, равную рублевому эквиваленту суммы платежа, рассчитанному на основе официального обменного курса рубля по отношению к доллару США на дату выставления Исполнителем счета.

## Article 4. Representations and Warranties. Acceptance.

### 4.1 General Provisions

4.1.1 The Contractor hereby represents and warrants that all Services provided in accordance with this Contract shall be performed and completed in a good and workmanlike manner and fully in line with the applicable Contractor's standard procedures and practices and will be provided by the Contractor by means of telephone consultation, remote excess and, if applicable, on-site assistance and support as may be determined by the severity of a critical or emergency nature problem.

The Contractor hereby warrants that the Services rendered hereunder do not and will not conflict with or violate applicable laws of the Russian Federation as well as any third Party rights.

The Contractor shall be fully entitled to inspect the System at any time whatsoever upon its prior written notification to the Customer. The Parties shall meet and consult in good faith as to determine the applicable resources or procedures related thereto.

4.1.2 In the event of any failure or malfunctions in normal operation of the System caused by the influence of any of the events described in Article 4.2 below, the Contractor reserves the right, but is under no obligation, to render prompt services and necessary support provided always the Customer repaying the respective price for the said services provision to be negotiated in good faith between the Parties through consultations.

4.1.3 The Customer shall provide free access of the Contractor's personnel, participating in the realization of the Contract and shall supply necessary infrastructure.

4.1.4 The Contractor's personnel participating in the implementation of the Contract shall, with the reasonable and useful assistance of the Customer, observe and comply with all applicable internal labour regulations, safety and security rules in force at the Customer's premises.

4.1.5 In order to assure remote technical support the Customer shall provide secure (VPN) connection:

- Mandatory in case of submission of System Investigation Request for Emergency Problems (System Investigation Request should contain all

## Статья 4. Заверения и Гарантии. Приемка.

### 4.1 Общие положения

4.1.1 Исполнитель настоящим заверяет и гарантирует, что оказание Услуг и их выполнение в рамках настоящего Договора будет осуществляться соответствующими квалифицированными способами и методами в полном соответствии с действующими стандартами Исполнителя посредством телефонных консультаций, дистанционного обслуживания и, при необходимости, непосредственно на объекте в зависимости от сложности возникшей проблемы аварийного или чрезвычайного характера.

Исполнитель настоящим гарантирует, что 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.

Исполнитель оставляет за собой полное право в любое время провести инспекционный осмотр Системы при условии предварительного письменного извещения Заказчика. Стороны договариваются о необходимых для этого ресурсах и процедурах путем проведения переговоров и консультаций.

4.1.2 В случае каких-либо неполадок или сбоев в нормальной работе Системы по причинам воздействия какого-либо из обстоятельств, описанных в Статье 4.2 ниже, Исполнитель оставляет за собой право, но не связан обязательствами, оказать срочную помощь и необходимую поддержку при условии внесения Заказчиком соответствующей оплаты за указанные услуги, согласуемой между Сторонами отдельно путем консультаций.

4.1.3 Заказчик обязуется обеспечить беспрепятственный допуск персонала Исполнителя, участвующего в реализации Договора и предоставить необходимую инфраструктуру.

4.1.4 Персонал Исполнителя, участвующий в реализации настоящего Договора, обязуется, с разумной и приемлемой помощью Заказчика, соблюдать правила внутреннего трудового распорядка и правила техники безопасности, действующие на соответствующих объектах Заказчика.

4.1.5 В целях обеспечения технической поддержки с помощью удаленного подключения Заказчик предоставит Исполнителю защищенное (VPN) подключение:

- В обязательном порядке в случае регистрации Запроса на техническую поддержку с Уровнем 1 (Критический) (форма Запроса должна содержать

needed information which is necessary for immediate VPN-connection (passwords and codes));

- On request by the Contractor specialists while Problems Degree of Minor and Technical Enquire priority.

Claims on connection safety, protocol types and data transmission rate shall be negotiated additionally for every Network Element.

#### 4.2 Warranty Exclusions

The above Warranties shall not apply to:

- (xvii) an event of Force Majeure as described in Article 9.1 below;
- (xviii) System failure or performance drop caused by the negligence, misuse, misoperation, including over-capacity, or other parameters, use is non-purchased functional or malicious use of the System by the Customer or by the unauthorized third party;
- (xix) Any and all alteration, modification or attempted modification thereof, removal or erase of the bar code serial numbers or other identifying marks on any part of the System by any third party' personnel not authorized by the Contractor;
- (xx) Failure of the Customer to meet the requirements of environmental conditions (temperature conditions, humidity and all that) or external electrical parameters necessary for the proper operation of the System;
- (xxi) System damage due to Customer's failure to operate in accordance with the purposes and methods specified and prescribed in the relevant technical specifications furnished by the Contractor;
- (xxii) System failure due to Customer's self-purchase of some system components from other suppliers;
- (xxiii) Third-party equipment (SUN, IBM, DELL and etc.), antennas, cables, cases, PC computers, laptops, monitors and other peripheral equipment, spare parts, electrical equipment and supplies (materials to be

информацию, необходимую Исполнителю для немедленного использования VPN-подключения (необходимые для доступа пароли и коды));

- По запросу специалистов Исполнителя при обработке Запросов с уровнями Несрочный или Информационный запрос.

Требования к безопасности подключения, типу используемых протоколов и скорости передачи данных согласуются Исполнителем и Заказчиком дополнительно для каждого Сетевого Элемента.

#### 4.2 Обстоятельства, исключающие гарантии

Перечисленные выше в статье 4.1 гарантии не действуют при наличии следующих обстоятельств:

- (i) Форс-мажорные обстоятельства, описанные в Статье 9.1 ниже;
- (ii) Неполадки или сбои в Системе, произошедшие вследствие небрежности, неправильного обращения, неправильной эксплуатации, в том числе перегрузки емкости или иным параметрам, использование незакупленного функционала или злоумышленного использования Системы со стороны Заказчика или не уполномоченной третьей стороны;
- (iii) Все и любые изменения, модификации или попытки совершения таковых, удаление или стирание промышленной штрих-кодовой нумерации или иных отличительных знаков на какой-либо из частей Системы, произведенные любой третьей стороной, не уполномоченной Исполнителем;
- (iv) Несоблюдение Заказчиком условий окружающей среды (температурный режим, влажность и т.п.) или внешних электротехнических параметров (наружных подключений к источникам электроэнергии), требуемых для нормальной работы Системы;
- (v) Ущерб, нанесенный Системе вследствие эксплуатации ее Заказчиком с несоблюдением целей и методов, указанных и описанных в предоставленной Исполнителем технической документации;
- (vi) Отказ Системы вследствие самостоятельной закупки Заказчиком каких-либо частей Системы у других поставщиков;
- (vii) Оборудование сторонних производителей (SUN, IBM, DELL и др.), антенны, кабели, корпуса, персональные компьютеры, ноутбуки, мониторы и прочее периферийное оборудование, ЗИП, оборудование

replaced or restored in a some periodicity), including , but not limited to:

- lamp;
- fuse;
- primary batteries and elements;
- storage battery;
- and etc.

4.3 The Customer shall be fully and solely liable for any losses of billing data or communications failures or breakdowns of significant modules/blocks due to the fault of the Customer. Such instances shall include where the Customer's representatives either ignore or knowingly fail to respond to a major alarm signal, such that the Contractor cannot render necessary assistance.

4.4 The Customer agrees to render assistance to the Contractor when the latter needs Customer's instrument, tools or spare parts in fulfilling its contractual obligations set forth herein, and in such event the Customer shall fully and actively cooperate with the Contractor.

4.5 In the event that some devices or spare parts are deemed to be replaced, the Customer shall afford confirmation to that effect. All devices or spare parts having been replaced shall become propriety of the Contractor.

#### 4.6 Acceptance

4.6.1 Quarterly, but not later than last day of the current Quarter, the authorized representatives both of the Contractor and the Customer carry out the Acceptance Procedure in order to check that the Services are fully completed, and signature of the Act of Acceptance, except for the first and the last reporting period:

- The first reporting period under this contract is determined by 01/XX/2013 30/YY/2013;
- The second reporting period of this contract is determined by 01/NN/2013 30/MM/2013;
- The third reporting period under this contract is determined by 01/KK/2013 31/LL/2013;
- The fourth reporting period under this contract is determined by 01/SS/2014 31/RR/2014;
- The fifth reporting period under this contract is determined by 01/GG/2014 31/HH/2014.

4.6.2 In case of successful acceptance procedure completion, the Contractor shall submit to the Customer for signature the Act of Acceptance. The Customer shall sign the Act of Acceptance and send

электропитания и расходные материалы (материалы, подлежащие замене или восстановлению с некоторой периодичностью), включая, но не ограничиваясь:

- лампы;
- предохранители;
- первичные батареи и элементы;
- аккумуляторные батареи;
- и др.

4.3 Заказчик будет нести полную ответственность за любую потерю биллинговых данных, сбоя связи или выход из строя важного блока, произошедшие по вине Заказчика. Указанные случаи включают в себя ситуации, когда представители Заказчика проигнорировали или намеренно бездействовали в отношении серьезного аварийного сигнала, что повлекло за собой неспособность Исполнителя оказать необходимое содействие.

4.4 Заказчик согласен оказать содействие Исполнителю в тех случаях, когда последнему требуются для выполнения своих Договорных обязательств инструменты, устройства или запасные части Заказчика, при этом Заказчик должен оказывать активное содействие Исполнителю.

4.5 В случае, если некоторые устройства или запчасти нуждаются в замене, Заказчик должен дать соответствующее подтверждение на их замену. Все замененные устройства и запчасти переходят в собственность Исполнителя.

#### 4.6 Приемка

4.6.1.Ежеквартально, не позднее последнего дня текущего Квартала, уполномоченными представителями Исполнителя и Заказчика осуществляется приемка Услуг для установления того, что Услуги выполнены в полном объеме, и подписания Акта Приемки, за исключением первого и последнего отчетного периода:

- первый отчетный период по настоящему Договору определяется с 01.XX.2013 по 30.YY.2013;
- второй отчетный период по настоящему Договору определяется с 01.NN.2013 по 30.MM.2013;
- третий отчетный период по настоящему Договору определяется с 01.KK.2013 по 31.LL.2013;
- четвертый отчетный период по настоящему Договору определяется с 01.SS.2014 по 31.RR.2014;
- пятый отчетный период по настоящему Договору определяется с 01.GG.2014 по 31.HH.2014.

4.6.2 В случае успешного завершения приемки Исполнитель представит Заказчику для подписания Акт Приемки. Заказчик обязуется подписать и отправить в адрес Исполнителя Акт Приемки в течение 5 рабочих

back to the Contractor within 5 (five) working days upon the Act of Acceptance is presented to the Customer. Absence of System Investigation Requests or other requests from the Customer to the Contractor during relevant Quarter may not be used as a reason of failure to sign the Act of Acceptance.

4.6.3 The date of the Act of Acceptance shall be deemed to be the date of fulfillment of Services provision. The Customer shall immediately notify the Contractor of the above signing of the Act of Acceptance.

4.6.4 In case the Customer doesn't sign the Act of Acceptance or present justified denial of the acceptance within 5 (five) working days upon the Act of Acceptance is presented to the Customer, the above Services shall be deemed to have been accepted at the date of signing of the Act of Acceptance by the Contractor.

#### — Article 5. Intellectual Property Rights.

5.1 The Contractor shall defend the Customer against any actions, claims, proceedings taken by any third party and all costs and expenses the above actions would entail, arising from any infringement or alleged infringement of any patents, registered trademarks or copyrights while providing Services herein.

The above liability shall, however, be strictly limited to the following cases:

- The Customer immediately did not notify the Contractor in writing upon revealing any alleged infringement of which the Customer is aware or becomes aware;
- The Customer acknowledged any piracy or make any promise without the previous approval of the Contractor;
- The Customer refuse to the Contractor, upon request of the latter, to conduct or settle all the negotiations and litigations affected whereby, and shall afford the Contractor every reasonable assistance as may be reasonably required to settle any negotiations taken.

All expenses related thereto shall solely be due and payable by the Contractor.

5.2 Notwithstanding anything stated above, the Contractor shall not incur any liability or penalty with respect to any claim that the System or any item or

days from the date of its delivery to the Customer. Absence in the quarter from the Customer of requests for technical support and other requests to the Contractor shall not be a basis for non-signing of the Act of Acceptance.

4.6.3 The date of the Act of Acceptance shall be deemed to be the date of fulfillment of Services provision. The Customer shall immediately notify the Contractor of the above signing of the Act of Acceptance.

4.6.4 In case the Customer doesn't sign the Act of Acceptance or present justified denial of the acceptance within 5 (five) working days upon the Act of Acceptance is presented to the Customer, the above Services shall be deemed to have been accepted at the date of signing of the Act of Acceptance by the Contractor.

#### — Article 5. Intellectual Property Rights.

5.1 The Contractor shall defend the Customer against any actions, claims, proceedings taken by any third party and all costs and expenses the above actions would entail, arising from any infringement or alleged infringement of any patents, registered trademarks or copyrights while providing Services herein.

The above liability shall, however, be strictly limited to the following cases:

- The Customer immediately did not notify the Contractor in writing upon revealing any alleged infringement of which the Customer is aware or becomes aware;
- The Customer acknowledged any piracy or make any promise without the previous approval of the Contractor;
- The Customer refuse to the Contractor, upon request of the latter, to conduct or settle all the negotiations and litigations affected whereby, and shall afford the Contractor every reasonable assistance as may be reasonably required to settle any negotiations taken.

All expenses related thereto shall solely be due and payable by the Contractor.

5.2 Notwithstanding anything stated above, the Contractor shall not incur any liability or penalty with respect to any claim that the System or any item or

component thereof infringes any patents if such claim, wholly or partly, is due to or based upon or is the result of:

- (i) any alteration and/or modification of the System (including any items and components thereof) made by the Customer or any third party, not authorised by the Contractor;
- (ii) use of any item of the System in combination with products or equipment supplied by any third party.

– **Article 6. Assignment. Subcontracting.**

–

6.1 The Customer hereby unconditionally and irrevocably undertakes to do not assign, wholly or partly, its rights or obligations under this Contract to any third party without the prior explicit written approval of the Contractor.

6.2 The Contractor shall have the right, subject to prior written consent of the Customer, which shall not be unreasonably withheld, to subcontract part of his obligations under this Contract to nominated subcontractors or to other companies approved by the Customer.

– **Article 7. Technical Evolution**

–

7.1 The Contractor reserves the full right to make reasonable changes in the System design as well as modify or replace any parts of the System during the implementation of this Contract without affecting the warranted functional performance and quality of the System provided thereunder as long as they have the same functions as or better than the parts being replaced and are compatible with other parts of the System.

7.2 The Customer shall be given timely notification of any such modifications or replacements thereof. Any and all price-revisions affected whereby shall be negotiated in good faith and agreed upon between the Parties.

– **Статья 8 General Limitation of Liability**

8.1 The Contractor's total aggregate liability for damages caused to the Customer and/or to third parties due to the fault of Contractor or its nominated subcontractors, the employees or agents of such authorized subcontractors within the Contract Period, shall be limited to the Total Value of the Contract stated in Article 2 herein above.

или ее элементами, или ее компонентами патентных прав, если такой иск, в целом или частично, вызван или основан или является результатом:

- (i) любого изменения и/или модификации Системы (включая все и любые ее элементы и компоненты) Заказчиком или какой-либо третьей стороной, не уполномоченной Исполнителем;
- (ii) использования элементов Системы в комбинации с оборудованием или изделиями третьей стороны.

– **Статья 6. Передача прав и обязанностей. Субподряд.**

–

6.1 Заказчик настоящим дает безусловное и безотзывное обязательство не передавать, полностью или частично, свои права или обязанности по настоящему Договору без получения четкого письменного согласия Исполнителя.

6.2 Исполнитель имеет право, при условии получения предварительного письменного согласия Заказчика, который не должен необоснованно отказывать в таком согласии, передать части своих обязанностей в рамках настоящего Договора своим субподрядчикам или иным компаниям, согласованным с Заказчиком.

– **Статья 7. Технические модификации**

–

7.1 Исполнитель оставляет за собой право внесения, в разумных пределах, изменений в конструкцию Системы, без изменения гарантированных функциональных параметров и качества Системы, а также изменять или заменять любые части Системы во время выполнения настоящего Договора, если они имеют те же функциональные характеристики или лучше, чем те, которые подлежат замене, и совместимы с другими частями Системы.

7.2 Заказчик должен быть своевременно проинформирован о любых таких изменениях или заменах. Все и любые изменения цен, которые происходят в результате таких изменений, согласуются Сторонами путем консультаций.

– **Статья 8. Общее ограничение ответственности**

8.1 Общая совокупная ответственность Исполнителя за ущерб, нанесенный Заказчику и/или третьей стороне по вине Исполнителя или его доверенных субподрядчиков, работников или агентов субподрядчиков в течение Срока действия настоящего Договора ограничена Общей стоимостью Договора, указанной в Статье 2 выше.

Notwithstanding any other provision herein contained to the contrary, neither Party shall have any obligations or liabilities to the other Party or to any third party for any indirect, incidental or consequential damages (including loss of revenue or loss of profit).

—

8.2.1 In case of a delay in services provision in accordance with a Degree of priority 1 as per Annex 1.2 due to the fault of the Contractor, the Customer has the right to demand from the Contractor, and the Contractor shall be obligated to pay off the penalty in the amount equal to zero point one per cent (0.1%) of the delayed Services for each further day of such delay. At that aggregate amount of penalty for all cases of delay shall not exceed five (5%) per cent of the Contract value.

Payment of the penalty shall be conditional upon that the application of this Article shall have been notified in writing to the Contractor by the Customer within thirty (30) days after the acknowledgement of the fact of a delay in services provision as described above.

8.2.2 In case of a delay in services provision in accordance with Degrees of priority 2 and 3 as per Annex 1.2 due to the fault of the Contractor, the Customer has the right to demand from the Contractor, and the Contractor shall be obligated to pay off the penalty in the amount equal to zero point zero five per cent (0.05%) of the delayed Services for each further day of such delay. At that aggregate amount of penalty for all cases of delay shall not exceed five (5%) per cent of the Contract value.

Payment of the penalty shall be conditional upon that the application of this Article shall have been notified in writing to the Contractor by the Customer within thirty (30) days after the acknowledgement of the fact of a delay in services provision as described above.

8.2.3 The Customer is not entitled to claim any other damages, losses, compensations or indemnities of any nature whatsoever from or against the Contractor for the delays to the Services provision, except the penalties set forth in Articles 8.2.1 and 8.2.2 above.

8.3 The responsibility of the Customer for the breach of the present Contract is based on the following conditions:

8.3.1 In case of a delay in payments of the Customer as per the Payment Schedule listed in each individual Purchase Order, the Customer shall pay off the penalty fee to the Contractor in the amount equal to zero point one per cent (0.1%) of the value of the debt for each further day of delay, but not exceeding a total amount of ten (10%) per cent of that value.

Независимо от каких-либо положений настоящего Договора противоречащих нижесказанному, ни одна из Сторон не имеет обязательств и не несет ответственности перед другой Стороной или какой-либо третьей стороной за любой косвенный, случайный или являющийся следствием ущерб (в том числе потерю прибыли или упущенную выгоду).

—

8.2.1 В случае задержки в оказании услуг в соответствии со Степенью приоритета 1 согласно Приложения 1.2 по вине Исполнителя, Заказчик имеет право требовать от Исполнителя, а Исполнитель обязан выплатить неустойку в размере одной десятой процента (0,1%) от стоимости задержанных Услуг за каждый день такой задержки, при этом совокупный размер неустойки по всем случаям задержки не может превышать пяти (5%) процентов от стоимости Договора.

Выплата неустойки осуществляется при условии письменного извещения Исполнителя Заказчиком о применении данной Статьи в течение тридцати (30) дней после установления факта задержки в оказании услуг, как описано выше.

8.2.2 В случае задержки в оказании услуг в соответствии со Степенями приоритета 2 и 3 согласно Приложения 1.2 согласно Приложения 1 по вине Исполнителя, Заказчик имеет право требовать от Исполнителя, а Исполнитель обязан выплатить неустойку в размере пяти сотых процента (0,05%) от стоимости задержанных Услуг за каждый день такой задержки, при этом совокупный размер неустойки по всем случаям задержки не может превышать пяти (5%) процентов от стоимости Договора.

Выплата неустойки осуществляется при условии письменного извещения Исполнителя Заказчиком о применении данной Статьи в течение тридцати (30) дней после установления факта задержки в оказании услуг, как описано выше.

8.2.3 Заказчик не имеет права требовать от Исполнителя возмещения какого-либо иного ущерба, убытков или компенсаций по причине задержек в оказании Услуг, за исключением неустоек, указанных выше в Статьях 8.2.1 и 8.2.2.

8.3 Ответственность Заказчика за нарушение настоящего Договора базируется на следующих условиях:

8.3.1 В случае задержки оплаты Заказчиком в соответствии с Графиком Платежей, указанным в соответствующем Заказе, Заказчик выплачивает Исполнителю неустойку в размере одной десятой процента (0,1%) от суммы задолженности за каждый день просрочки, но не более суммы равной десяти (10%) процентам от суммы указанной задолженности.

The said penalty fee shall be paid by the Customer against presentation of the corresponding invoice by the Contractor

– **Article 9. Force Majeure**

9.1 "Force Majeure" denotes any and all events, which are outside of the reasonable control of the affected Party, the occurrence and effects of which cannot be reasonably foreseen and prevented and owing to which it is not possible to execute the Contract within the terms and at the conditions thereof. Such events may include, but shall not be limited to:

- (i) war or civil war (whether declared or undeclared); revolutions, insurrections or any other military conflicts;
- (ii) acts of public enemy; civil commotion, civil and/or social unrest or riots; boycotts, strikes or other labour conflicts;
- (iii) severe weather conditions; natural disasters or Acts of God (epidemics, earthquakes, fires, explosions, floods, etc.);
- (iv) quarantine restrictions, embargoes, export and import restrictions or any other regulations and acts of the Government and/or local authorities of any political subdivision thereof (including ignorance or direct interference of said public or local authorities).

9.2 Should either Party be prevented from performing any of its obligations under the present Contract due to a Force Majeure circumstances, the time limit for fulfilling such obligations under the Contract shall be extended for a reasonable period equivalent to the duration of the Force Majeure.

Terms of Services provision and other contractual conditions as affected by such circumstances shall be adapted to reflect the period and consequences of such events.

9.3 The Party prevented from performing its obligations under the present Contract shall immediately notify the other Party of the nature and the beginning and the termination of the Force Majeure and, within fourteen (14) days from the date of occurrence thereafter, shall supply the notice of such Force Majeure circumstances, enclosing corresponding document, issued and proved by the competent authorities, stating that due performance of the contractual obligations shall be resumed as soon as practicable after such Force Majeure has come to an end or ceased to exist.

Вышеуказанная неустойка выплачиваются Заказчиком в соответствии с отдельным счётом, предъявленным Исполнителем.

– **Статья 9. Форс- мажор.**

9.1. Под Форс-мажорными обстоятельствами понимаются все и любые события непреодолимой силы, которые не зависят ни от одной из Сторон, происхождение и последствия которых не могут быть предусмотрены и предотвращены и из-за которых возникает невозможность выполнения Договора с соблюдением его сроков и условий. Обстоятельства «Форс-мажора» включают, но не ограничиваются нижеследующим:

- (i) война (с объявлением или без объявления таковой), военный переворот или иные военные конфликты;
- (ii) бунты; гражданские волнения или массовые общественные беспорядки; забастовки и иные трудовые конфликты;
- (iii) экстремальные погодные условия; стихийные бедствия (такие как эпидемии, землетрясения, пожары, наводнения и др.);
- (iv) введение карантина, эмбарго или ограничений в области экспортно-импортных операций; постановления и распоряжения Правительства и/или органов местного самоуправления в соответствующих субъектах, включая проявление с их стороны игнорирования интересов Сторон или прямое вмешательство в дела Сторон.

9.2 Если для какой-либо из Сторон вследствие обстоятельств Форс-мажора создалась невозможность выполнения обязательств по настоящему Договору, то срок выполнения обязательств данной Стороной отодвигается соразмерно времени, в течение которого действовали подобные обстоятельства.

Сроки оказания Услуг и прочие Договорные условия, на которые влияют такие обстоятельства, должны быть изменены в зависимости от продолжительности и последствий таких событий.

9.3 Сторона, для которой создалась невозможность исполнения обязательств по настоящему Договору, обязана немедленно оповестить противоположную Сторону о характере, начале и прекращении действия обстоятельств Форс-мажора, и в течение четырнадцати (14) дней от даты соответствующего события направить извещение, с приложением соответствующего документа, выданного компетентной в данной области организацией, о наличии обстоятельств Форс-мажора, и о том, что выполнение Договорных обязательств продолжится, как только действие обстоятельств Форс-мажора закончится.

9.4 In case the period of the Force Majeure shall remain in force for a period exceeding sixty (60) days, the Parties shall meet and consult in good faith as to accommodate the consequences thereof. In the event the Parties are unable to reach the above accommodation either Party shall, subject to ten (10) days prior written notice, be entitled to terminate this Contract with immediate effect.

9.5 Each Party hereto takes an obligation to exercise all reasonable and useful efforts to reduce to a minimum and mitigate, to the extent reasonably possible, the effect and any damage (if any) suffered due to any event of Force Majeure as illustrated in Article 9.1 herein above.

9.6 In the event this Contract is terminated by either Party pursuant to the Article 9.4 above, the Total Value of the Contract, payable by the Customer to the Contractor, shall (after taking into account amounts previously paid) be calculated on the basis of the value of the Services that actually have been rendered by the Contractor up until the date of such termination.

9.7 The Contractor shall not incur any liability nor shall be fined in any manner whatsoever in case necessary governmental permits, if any, an import permit and/or import passport could not be obtained for reasons beyond the Contractor's reasonable control.

– **Article 10. Dispute Resolution.**

10.1 Any dispute, controversy or claim, arising out of or in connection with the present Contract, or the breach, termination or invalidity thereof, shall be settled in accordance with applicable laws and regulations of the Russian Federation.

10.2 This Contract shall be governed by and construed in accordance with the applicable laws of the Russian Federation.

10.3 Throughout the period of dispute resolution the Parties shall continue to perform their obligations hereunder except those matters in dispute.

– **Article 11. Confidentiality.**

11.1 The Parties hereto have agreed to keep and maintain confidentiality of this Contract and shall be

9.4 В том случае, если обстоятельства Форс-мажора будут продолжать оставаться в силе в течение периода, превышающего шестьдесят (60) дней, Стороны должны провести совещания с целью достижения взаимного соглашения о своих последующих действиях. В случае не достижения указанного соглашения, любая из Сторон может, при условии письменного извещения другой Стороны за десять (10) дней, незамедлительно расторгнуть настоящий Договор.

9.5 Каждая из Сторон обязуется предпринять все разумные и приемлемые усилия по сведению к минимуму и ограничению, в разумных пределах, последствий и размера понесенного ущерба (при его наличии) вследствие воздействия обстоятельств Форс-мажора, описанных выше в Статье 9.1.

9.6 В случае расторжения настоящего Договора по причинам, изложенным в Статье 9.4 выше, Общая стоимость настоящего Договора, выплачиваемая Заказчиком Исполнителю, будет (после принятия к зачету ранее уплаченных сумм) рассчитываться на основе стоимости Услуг, фактически оказанных Исполнителем на дату такого расторжения.

9.7 Исполнитель не несет никакой ответственности и не может быть подвергнут штрафным санкциям в случаях, когда необходимые разрешения правительственных органов, при их наличии, а так же разрешение таможенных органов на импорт и/или оформление паспорта импортной сделки невозможно по причинам, не зависящим и выходящим за пределы контроля Исполнителя.

– **Статья 10. Разрешение споров.**

10.1 Любые споры, противоречия или претензии, возникшие в связи с настоящим Договором, или его нарушением, расторжением или признанием недействительным, будут разрешены в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

10.2 Настоящий Договор регулируется и трактуется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

10.3 В период разрешения спора исполнение Договора должно продолжаться за исключением той части Договора, к которой относятся проблемы, подлежащие решению в ходе разрешения спора.

– **Статья 11. Конфиденциальность.**

11.1 Стороны договорились о конфиденциальности самого Договора и настоящим принимают на себя

responsible for and obliged to keep and guard all files and information in their possession or which came, comes or shall come to their knowledge in the course and/or in connection with the preparation, execution and performance of this Contract in the strictest secret and confidence and not to disclose, divulge, grant access, make public or available or otherwise dispose, directly or indirectly, of through whatever means, media or manner, such files and information to any third party and persons who are not authorized and/or supposed to have access to or knowledge of such files and information.

Such information shall include without limitations, designs, plans, drawings, sketches, samples, equipment, reports, studies, specifications, technical data, data bases, Software in any form, documentation and correspondence between the Parties (hereinafter referred to as "**Confidential Information**").

11.2 Strictly for the purposes of implementation of this Contract may its content or pertinent Confidential Information thereof be disclosed to the employees of both Parties, who have a "need to know". Prior to the said disclosure, the said employees shall promise to abide by the non-disclosure obligations and not to disclose same to any third party.

11.3 The foregoing obligations to keep the Confidential Information in complete secret and confidence shall not extend, however, to information that:

- (i) was in the public domain at the time it was disclosed or falls within the public domain, except through the fault of the receiving Party; or
- (ii) becomes known to the receiving Party from a source other than the disclosing Party without breach of the present Contract by the receiving Party as shown by documentation sufficient to evidence a third party as source of Information; or
- (iii) was known to the receiving Party prior to the disclosure thereof by the disclosing Party as shown by documentation sufficient to evidence such knowledge; or
- (iv) was disclosed after explicit written approval of the disclosing Party; or
- (v) in case, such information is requested by the respective Law Enforcement Agencies (LEA), but in no events shall such legal disclosure exceed the obligatory extent required by relevant laws and shall be accompanied by the written notice to the other Party of the necessity to do so, in all events to be furnished by the affected Party within 24 hours of the date of occurrence thereof.

ответственность и обязуются хранить в строгой тайне все данные и информацию, которые имеются в их распоряжении, стали или станут им известны в процессе и/или в связи с подготовкой, заключением и выполнением настоящего Договора и не раскрывать, разглашать, предоставлять доступ, опубликовывать или какими-либо иными способами передавать, прямо или косвенно, такие данные и информацию какой-либо третьей стороне или лицам, которые не уполномочены и/или не должны иметь доступ к таким данным и информации.

Такая информация включает, но не ограничивается проектами, планами, рисунками, эскизами, образцами, оборудованием, протоколами, информацией, полученной при обучении, спецификациями, техническими данными, базами данных, программным обеспечением в любой форме, документацией и перепиской Сторон (в дальнейшем «**Конфиденциальная Информация**»).

11.2 Исключительно с целью исполнения настоящего Договора его содержание или относящаяся к нему Конфиденциальная Информация могут быть раскрыты сотрудникам Сторон, имеющим обоснованную необходимость использовать такую информацию. До того, как такая информация станет известна, они должны дать обещание соблюдать обязательство о сохранении конфиденциальности и не раскрывать какой-либо третьей Стороне любую таковую информацию.

(viii) 11.3 Вышеупомянутые обязательства по сохранению конфиденциальности Информации не распространяются на информацию:

- (i) уже опубликованную во время разглашения или попавшую в публикацию не по вине получившей ее Стороны; или
- (ii) которая становится известной получающей Стороне из другого источника без нарушения настоящего Договора ею, что доказывается документацией, достаточной для установления получения Конфиденциальной Информации от третьей стороны; или
- (iii) которая уже была известна получающей Стороне до передачи другой Стороной, что доказывается документацией, достаточной для доказательства такого знания; или
- (iv) которая была разглашена с письменного согласия передающей Стороны; или
- (v) такая информация затребована правоохранительными органами, но такое раскрытие информации не должно при этом превышать степень обязательного раскрытия, диктуемого соответствующими законами и должно сопровождаться письменным уведомлением в адрес другой Стороны о необходимости поступать таким образом, причем в любом случае такое уведомление должно быть представлено

11.4 The obligation to keep the Confidential Information in complete secret and confidence stipulated by the present Article herein above shall take effect as from the date of signature of this Contract and shall survive during five (5) years from the date of expiration or termination of this Contract for any reason whatsoever.

## **Article 12. Termination.**

12.1 Either Party to this Contract shall have the right to terminate this Contract, upon prior notification to the other Party in case any of the following event occurs:

- a) if the other Party shall commit any material breach of its obligations under this Contract and fails to remedy such breach within thirty (30) calendar days from written notice to the Party in default, specifying the nature of the breach;
- b) if the other Party has been declared judicially insolvent or bankrupt;
- c) in the event of a force majeure event (as described above) of two (2) or more accumulative months, further contingent upon complying with the provisions of Article 9.4 hereunder.

## **– Article 13. Notices and Reports.**

### **13.1 General Provisions**

Any notices and reports required to be given by one Party to the other under this Contract shall be deemed properly given if reduced to writing and:

- (i) personally delivered, or
- (ii) sent by facsimile and/or e-mail, signed by an authorized representative of the sending Party with immediate correct answerback received, or
- (iii) sent by cable, or in the form of pre-paid registered letter, return receipt requested, or by courier service to the addresses mentioned under Article 16 herein of this Contract.

It is incumbent upon each Party to immediately notify the other Party in writing or by telefax about any changes in the items and/or requisites, mentioned under Article 16 of this Contract.

затронутой этим событием Стороной в течение 24 часов с даты соответствующего события.

- (ix) 11.4 Обязательство сохранения конфиденциальности Информации, как это определено в настоящей Статье настоящего Договора, продолжает быть в силе в течение 5 (пяти) лет с момента истечения срока действия или расторжения настоящего Договора по какой бы то ни было причине.

## **Статья 12. Расторжение Договора.**

12.1 Любая Сторона, подписавшая настоящий Договор, имеет право расторгнуть его, предварительно предупредив другую Сторону, в случае наступления одного из следующих событий:

- а) если другая Сторона серьезно нарушила свои обязательства в соответствии с настоящим Договором и не исправила положения в течение тридцати (30) календарных дней с момента письменного предупреждения другой Стороной, с указанием характера нарушения;
- б) если другая Сторона была объявлена неплатежеспособной в судебном порядке или обанкротилась;
- в) в случае форс-мажорных обстоятельств, описанных выше, действующих в общей сложности в течение двух (2) или более месяцев с соблюдением требований, предусмотренных положениями Статьи 9.4 настоящего Договора.

## **– Статья 13. Уведомления и Отчеты.**

### **13.1 Общие положения**

Любые уведомления и отчеты по данному Договору, направляемые одной Стороной в адрес другой Стороны, должны быть оформлены в письменной форме и будут считаться доставленными надлежащим образом в случае:

- (i) доставки лично в руки, или
- (ii) отправки по факсу и/или электронной почте, за подписью уполномоченного представителя отправляющей Стороны с немедленным подтверждением о получении, или
- (iii) отправки телеграммой, или заказным письмом с уведомлением о вручении, или через службу экспресс-доставки по адресам, приведенным в Статье 16 настоящего Договора.

В случае каких-либо изменений в реквизитах и/или данных, указанных в Статье 16 настоящего Договора, совершающая изменения Сторона должна немедленно известить другую Сторону в письменной форме или по телефаксу.

### 13.2 Corporate Point of Contact (CPOC)

For the purposes of proper implementation of this Contract, for timely addressing strategic business opportunities and pricing issues as may be of relevance, the Parties hereto hereby designate the appropriate person from each of the Parties (hereinafter referred to as "Corporate Point of Contact" – CPOC) to act for and on behalf of the appropriate Party in respect of this Contract:

#### 13.2.1 CPOC of the Customer:

Full name: Bliznuk Mikhail Valentiniovich  
Title: The leading engineer of a department of operation of systems of switching  
Tel. (495) 980-00-81  
Fax: (495) 980-00-38  
E-mail: m.bliznuk@globus-telecom.com  
Mobile: 8-9262402265

#### 13.2.2 CPOC of the Contractor:

Full name: \_\_\_\_\_  
Title: \_\_\_\_\_  
Tel. \_\_\_\_\_  
Fax: \_\_\_\_\_  
E-mail: \_\_\_\_\_  
Mobile: \_\_\_\_\_

It is incumbent upon each Party to report in writing to the other Party without undue delay any changes, if any, in the above data immediately after the relevant changes have been made.

#### – Article 14. Coming into force and Contract Period.

14.1 This Contract shall, subject to Article 14.2 below, come into force upon its execution by duly authorised representatives of both Parties and Parties and to be applied on the Parties relations initiated since 01.06.2013.

This Contract shall be in full force and effect and binding on the Parties till \_\_, \_\_ 2014 ("Contract Period"), unless termination on an earlier date.

14.2 The obligations of the Contractor under this Contract will however be suspended until all the following conditions have been successfully completed:

1. receipt by the Contractor of the advance payment referred to in Article 3.2.1 above.

### 13.2 Полномочные Представители

В целях надлежащего выполнения условий настоящего Договора, своевременного внесения соответствующих котировок по развитию совместной деятельности и ценовых котировок, каждая из Сторон настоящим назначает своего доверенного представителя (в дальнейшем именуемых «Полномочные Представители») действовать от имени соответствующей Стороны в отношении настоящего Договора:

#### 13.2.1 Полномочный Представитель Заказчика:

Ф.И.О. Близнюк Михаил Валентинович  
Должность: Руководитель Службы эксплуатации  
Тел: (495) 980-00-81  
Факс: (495) 980-00-38  
E-mail: m.bliznuk@globus-telecom.com  
Mobile: 8-9262402265

#### 13.2.2 Полномочный Представитель Исполнителя:

Ф.И.О. \_\_\_\_\_  
Должность: \_\_\_\_\_  
Тел: \_\_\_\_\_  
Факс: \_\_\_\_\_  
E-mail: \_\_\_\_\_  
Mobile: \_\_\_\_\_

Каждая из Сторон обязуется своевременно извещать другую Сторону о каких-либо изменениях, при их наличии, в указанных выше данных сразу после внесения соответствующих изменений.

#### – Статья 14. Вступление в силу и Срок действия Договора.

14.1 Настоящий Договор вступает в силу, при условии соблюдения положений Статьи 14.2 ниже, с момента его подписания обеими сторонами распространяет свое действие на отношения сторон, возникшие с 01.06.2013 года. Настоящий Договор будет действовать и связывать Стороны обязательствами до \_\_ \_\_ 2014 г. ("Срок действия Договора") до его расторжения.

14.2 Однако обязательства Исполнителя по настоящему Договору вступают в силу только при выполнении нижеследующих условий:

1. получение Исполнителем авансового платежа согласно Статьи 3.2.1 выше.

## Article 15. General Conditions.

### 15.1 Entirety of covenants

This Contract and its Annexes constitute the entire understanding between the Parties with respect to the subject matter hereof and supersedes all prior discussions, agreements, representations and correspondence between them, whether oral or written.

### 15.2 Amendments

This Contract and its Annexes may be amended and/or supplemented only in written form signed by duly authorized representatives of the Parties.

### 15.3 Counterparts

This Contract has been executed in duplicate equally authentic originals in Russian and in English. Each copy shall be deemed to be an original. In the event of divergence between the English and Russian text of the Contract, the Russian text shall prevail.

### 15.4 Severability

In the event that any one or more of the provisions contained in this Contract or its Annexes shall, for any reason, be illegal and null and void, such nullity shall not affect any other provision thereof, but this Contract and its Annexes shall be construed as if such invalid provision had never been contained herein and in such event the Parties hereto shall endeavour to substitute forthwith such other enforceable provision as will most closely correspond to the legal and economic sense of the said illegal and void provisions.

## Article 16. Requisites

For any and all formal correspondence relating to this Contract and settlements between the Parties only the following legal addresses and banking items shall be used.

### Customer: CJSC "GlobusTelecom"

Taxpayer Identification Number: 7715227394

Code of Registration Reason: 771501001

Legal address: 38, Obrazcova str., Moscow, Russian Federation

ZIP code: 127018

The address of express delivery: 26, Sushevsky val, Moscow, Russian Federation, ext. 4408

Telephone: 980-00-98

Fax: 980-00-99

### Banking requisites:

## Статья 15. Общие условия.

### 15.1 неделимость статей Договора

Настоящий Договор и его Приложения являются единым целым соглашением, заключенным между Сторонами по вышеуказанным вопросам, заменяющим все предыдущие переговоры, заверения и прочие соглашения между ними.

### 15.2 Поправки

Поправки и/или дополнения к настоящему Договору и его Приложениям могут вноситься только в письменной форме, будучи подписанными официальными уполномоченными представителями Сторон.

### 15.3 Копии

Настоящий Договор составлен в двух (2) идентичных экземплярах на английском и русском языках. Каждый экземпляр является оригиналом. В случаях расхождения между английским и русским текстом Договора, русский текст будет иметь преобладающее значение.

### 15.4 Раздельность

В случае если одно или несколько положений настоящего Договора или его Приложений по какой-либо причине окажутся неправомерными или недействительными, то это не должно влиять на другие их положения. Настоящий Договор и его Приложения должны толковаться, как если бы в них не было такого недействительного положения, и в этом случае Стороны попытаются заменить такие положения действующими положениями, которые наиболее точно соответствуют юридическому и экономическому смыслу указанных недействительных положений.

## Статья 16. Реквизиты Сторон

Для всех и любых официальных писем и расчетов между Сторонами, связанных с настоящим Договором, допускается использование лишь нижеприведенных юридических адресов и банковских реквизитов.

### Заказчик: ЗАО "ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ"

ИНН: 7715227394

КПП: 771501001

Юридический адрес: Российская Федерация, г. Москва, ул. Образцова, д. 38.

Почтовый индекс: 127018

Адрес курьерской доставки: Москва, Сушевский Вал, д.26, внутренний тел.: 44-08

Телефон: 980-00-98

Факс: 980-00-99

### Банковские реквизиты:

ACC. № 40702810500770006770  
In CJSC "GLOBEXBANK", Moscow  
COR. ACC. № 3010181000000000243  
Banking Identification Code (BIC) 044525243  
ОКПО 52627955  
ОКВЭД 64.20;74.14;74.84.  
ОГРН 1027739037655

Р/сч № 40702810500770006770  
в ЗАО "ГЛОБЭКСБАНК", г. Москвы  
К/сч 3010181000000000243  
БИК 044525243  
ОКПО 52627955  
ОКВЭД 64.20;74.14;74.84.  
ОГРН 1027739037655

**Contractor:** \_\_\_\_\_  
Taxpayer Identification Number: \_\_\_\_\_  
Code of Registration Reason: \_\_\_\_\_  
Legal address: \_\_\_\_\_

**Исполнитель:** \_\_\_\_\_  
ИНН: \_\_\_\_\_  
КПП: \_\_\_\_\_  
Юридический адрес: \_\_\_\_\_

Banking details:  
ACC. № \_\_\_\_\_ in \_\_\_\_\_  
COR. ACC. № \_\_\_\_\_  
Banking Identification Code (BIC): \_\_\_\_\_  
ОКПО \_\_\_\_\_  
ОГРН \_\_\_\_\_

Банковские реквизиты:  
Р/сч № \_\_\_\_\_ в \_\_\_\_\_  
К/сч № \_\_\_\_\_  
БИК \_\_\_\_\_  
ОКПО \_\_\_\_\_  
ОГРН \_\_\_\_\_

**For and on behalf of / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_**

\_\_\_\_\_  
(Signature; Seal) / (Подпись; Печать)

\_\_\_\_\_  
(Name; Title) / (Ф.И.О; Должность)

**For and on behalf of / От имени  
CJSC "GlobusTelecom" / ЗАО "ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ"**

\_\_\_\_\_  
(Signature; Seal) / (Подпись; Печать)

\_\_\_\_\_  
(Name; Title) / (Ф.И.О; Должность)

Таблица видов технической поддержки (пакетов Услуг)

| Вид сервиса                                 | Описание сервиса   | Бронзовый пакет       | Примечания |
|---|--|-----------------------|------------|
| Экстренное восстановление                   | Экстренное восстановление (удалённо)                       | √                     |            |
|   | Экстренное восстановление с выездом на площадку Заказчика  | Дополнительный сервис |            |
| Обычная техническая поддержка               | Горячая линия  | √                     |            |
|   | Решение неаварийных запросов                               | √                     |            |
|   | Дистанционное обслуживание посредством удаленного доступа  | √                     |            |
|   | Техподдержка на площадке Заказчика                         | Дополнительный сервис |            |
|   | Доступ к технической документации                          | √                     |            |
| Поддержка ПО                                | Диагностика и устранение неполадок в работе ПО             | √                     |            |
|   | Обновление системы (повышение качества ПО)                 | √                     |            |
|   | Обслуживание первичного узла                               | Дополнительный сервис |            |
| Поддержка запасных частей                   | Ремонт и замена аппаратного обеспечения                    | Дополнительный сервис |            |
| Профилактические инспекционные осмотры сети | Профилактические инспекционные осмотры сети (на объекте)   | Дополнительный сервис |            |
|   | Профилактические инспекционные осмотры сети (дистанционно) | √                     |            |

**Technical Support Services Table (Service package)**

| Service module             | Service contents                             | Bronze Package    | Comments |
|----------------------------|--|-------------------|----------|
| Emergency recovery         | Emergency recovery (Remote connection)       | √                 |          |
|                            | On-site emergency recovery                   | Optional services |          |
| Standard Technical Support | Help Desk                                    | √                 |          |
|                            | CSR handling                                 | √                 |          |
|                            | Remote maintenance service                   | √                 |          |
|                            | On-site CSR handling                         | Optional services |          |
|                            | Technical support information sharing        | √                 |          |
| Software Support           | Software fault diagnosis and corrections     | √                 |          |
|                            | System update (software quality enhancement) | √                 |          |
|                            | On-site implementation for first node        | Optional services |          |
| Spare parts support        | Hardware repair and replacement              | Optional services |          |
| Equipment health check     | Equipment health check (on site)             | Optional services |          |
|                            | Equipment health check (remotely)            | √                 |          |

**Таблица дополнительных видов услуг технической поддержки**

| Вид сервиса  | Описание сервиса                       |
|--|--|
| Техническая поддержка оборудования 3х производителей | Техническая поддержка                  |
|  | Аппаратная поддержка                   |
|  | Профилактические инспекционные осмотры |

|   |   |
|---|---|
| Техническая поддержка оборудования после Завершения Срока Службы Оборудования | Экстренное восстановление (удалённо), Экстренное восстановление с выездом на площадку заказчика, Горячая линия, Решение неаварийных запросов, Дистанционное обслуживание посредством удаленного доступа, Техподдержка на площадке заказчика, Доступ к технической документации. |
| Поддержка запасных частей   | Предварительная замена аппаратного обеспечения.   |
| Ad hoc сервисы  | Перечень состоит из 148 Ad hoc сервисов.  |

**Technical Support Additional Services Table**

| Service module                             | Service contents  |
|--|---|
| IT outsourcing product maintenance support | Technical Support   |
|  | Hardware Support  |
|  | Equipment Health Check  |
| EOS product maintenance support            | Emergency recovery( Remote connection), On-site emergency recovery, Help Desk, CSR handling, On-site CSR handling, Technical support information sharing. |
| Spare parts support                        | Advanced replacement  |
| Ad Hoc Service                             | _____ Ad Hoc service covers a total of 148 sub-services.  |

The Ad Hoc service is a collection of sub-services, must be negotiated and sold independently with Contractor.

The sub-services mostly include the following:

- Network transformation and network adjustment
- Function and service enabling, feature deployment, and special function test
- Network parameter optimization, office data optimization, and transformation of trunk and signaling balancing
- Data export, data migration, and data deletion
- Security and reliability improvement
- Other routine cooperation and assistance

Ad hoc сервисы – группа дополнительных сервисов, предоставляемых по отдельному согласованию с Исполнителем.

Следующие группы задач могут быть решены посредством ad hoc сервисов:

- Трансформация сети и изменения в соответствии с требованиями Заказчика.
- Включение, развертывание и тестирование дополнительного функционала.
- Оптимизация сетевых параметров, настройка маршрутизации с целью оптимизации баланса сигнального и пользовательского трафика
- Экспорт абонентских данных, миграция данных и очистка БД
- Мероприятия по повышению безопасности и надежности сетей

---

\_\_\_\_\_ Ad Hoc service covers a total of 148 sub-services.

### **Definitions**

**"Problem"** shall mean an inadequacy of the NE to the technical Characteristics.

**"Request"** shall mean an application submitted in written form, filled in Form 1 of Annex 3, or by telephone call of the Customer to the Contractor's Hotline to get Technical Support.

**"Equipment"** shall mean Hardware and Software, including the components and elements that supported under this Contract.

**"Hardware" (HW)** shall mean the physical Equipment, including main set, peripheral Equipment and electronic circuits on which Software works.

**"Software" (SW)** shall mean all programs, software modules or packets, firmware codes and any other listed elements.

**"Spare part"** shall mean any element of Equipment which can be used separately as remedy of any Hardware Problem.

**"Technical characteristics of network element (NE)"** shall mean the technical characteristics of Equipment, namely characteristics, features, parameters and principles of performance indicated by Contractor in documentation on Products.

**"Network element" (NE)** shall mean any communication center on the Customer's network supplied by \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_), maintained under this Contract.

**"Response time"** shall mean period between receipt of Request by the Contractor from

Перечень состоит из 148 ad hoc сервисов.

### **Определения**

**"Проблема"** - означает несоответствие сетевого элемента (СЭ) Техническим характеристикам.

**"Запрос"** - заявка в письменном виде, заполненная по Форме 1 Приложения 3, отправленная по электронной почте, либо факсу, либо телефонный звонок Заказчика на Горячую линию Исполнителя для получения технической поддержки.

**"Оборудование"** означает Аппаратное и Программное обеспечение, включая компоненты и элементы, обслуживаемое в рамках данного Контракта.

**"Аппаратное Обеспечение" (АО)** - означает физическое Оборудование, включая основной комплект, периферийное Оборудование и электронные схемы, на котором работает Программное обеспечение..

**"Программное Обеспечение" (ПО)** - означает все программы, модули или пакеты программного обеспечения, или коды встроенных программ, и любые другие элементы программного обеспечения.

**"Запасная Часть"** - означает любой элемент Оборудования, который может быть использован как отдельная часть для устранения Проблемы Аппаратного Обеспечения.

**"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)** означает любой узел связи, на сети Заказчика производства \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_), обслуживаемый в рамках данного Контракта.

**"Время реагирования" ("Время реакции")** - означает время между получением Исполнителем Запроса от Заказчика

the Customer and the first reply by telephone or e-mail by one of the Contractor's experts.

**"Restoration time\ Workaround time" (Temporary solution time)** shall mean the period between receipt of a Request from the Customer and the preliminary solution from the Contractor providing performance of Products without Situation symptoms, which caused the Request of corresponding level of significance, but not guaranteeing eliciting the reasons of the situation.

**"Resolution time"** shall mean the period between receipt of a Request from the Customer and the final solution of a Problem which eliminates the reasons of the Problem, agreed and accepted by the Customer.

**"Suspend" (Request Status Suspend)** shall mean the period, which is not considered when determining the total Restoration time and Resolution time. The reason for Suspend include, but are not limited to:

- gathering diagnosis information by the Customer (log-files, configuration files, traces, network diagrams etc);

- implementation of the recommendations of the Contractor by the Customer;

- verification of the Contractor solutions provided by the Customer;

- Application of the Customer and other reasons, independent of the Contractor.

Status Suspended installed by the Contractor to the date of sent to the Customer by mail or telephone notification.

**"iCare"** shall mean Customer Request Management System.

**"RMA"** shall mean Return Merchandise Authorization.

и первым ответом по телефону или электронной почте одним из специалистов Исполнителя.

**"Время ответа" ("Время предоставления временного решения", "Время восстановления", "Время промежуточного решения")** - означает 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")** - означает срок между получением Запроса Заказчика и окончательным решением Проблемы, устраняющим причины возникновения Проблемы, согласованным и принятым Заказчиком.

**"Приостановлено" (Статус Запроса Приостановлено)** - означает 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, независимые от Исполнителя.

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

**"iCare"** - система управления Запросами заказчика.

**"RMA"** – авторизация на возврат некачественных или неисправных изделий производителю для замены или ремонта.

## **1. Services provided by Contractor within Technical Support Contract**

Technical Support provided by Contractor includes 12 (twelve) kinds of service, as following: Emergency recovery (Remote connection), On-site emergency recovery, Help Desk, CSR handling, Remote maintenance service, On-site CSR handling, Technical support information sharing, Software fault diagnosis and corrections, System update (software quality enhancement), On-site implementation for first node, Hardware repair and replacement, Equipment health check.

The services are offered for the Customer in the form of "Bronze Package", "Silver Package" and "Golden Package" for choice, but can be supplemented by other services.

### **1.1 Emergency Recovery**

Situations, which Requests are classified as Requests of First Level of significance according to item 2 of this Annex, shall be considered Emergency situations. Such situations require Emergency recovery.

Emergency Recovery includes emergency support by telephone, through remote connection and on-site support.

Emergency Recovery Procedure is given in item 3.2 of this Annex.

### **1.2 Standard Technical Support**

"Standard Technical Support" shall mean activities carried out by the Contractor in non-emergency situations (second, third and fourth level Requests according to item 2 of this Annex)

At revealing any Problem connected with the

## **1. Услуги, предоставляемые Исполнителем в рамках Договора о Технической поддержке**

Техническая поддержка, предоставляемая Исполнителем, включает 12 (двенадцать) видов услуг, а именно Экстренное восстановление (удалённо), Экстренное восстановление с выездом на площадку Заказчика, поддержку по Горячей линии, решение неаварийных запросов, дистанционное обслуживание посредством удалённого доступа, техподдержку на сайте Заказчика, предоставление доступа к технической документации, , диагностику и устранение неполадок в работе ПО, обновление системы (повышение качества ПО), Обслуживание первичного узла, ремонт и замену аппаратного обеспечения, инспекционные профилактические осмотры сети.

Услуги предоставляются Заказчику в форме «Бронзового пакета», «Серебряного пакета» и «Золотого пакета» на выбор, но могут быть дополнены другим сервисами.

### **1.1 Экстренное восстановление**

К экстренным ситуациям относятся ситуации, Запросы по которым классифицируются как Запросы Первого Уровня в соответствии с п.2 настоящего Приложения. Такие ситуации требуют проведения Экстренного восстановления.

Экстренное восстановление включает в себя экстренную поддержку по телефону, через удаленное соединение и поддержку на площадке.

Порядок проведения Экстренного восстановления приведен в п. 3.2 настоящего Приложения.

### **1.2 Обычная техподдержка**

Под "Обычной техподдержкой" подразумеваются действия, осуществляемые Исполнителем в неаварийных ситуациях (Запросы Второго, Третьего и Четвертого уровней согласно п.2 настоящего Приложения)

При выявлении какой-либо Проблемы, связанной с

operation of Products, the Customer can request Technical Support and assistance through the Hotline. Request Processing Procedure is given in item 3.3 of this Annex.

For the fast solution of the Problem the Contractor according to the corresponding Fault Grades assesses the Grade of the problem appoints an expert who, if necessary, contacts the Customer by telephone, for clarification of character and details of the Problem, provides instructions for the solution of and renders all assistance for elimination within the period stipulated in item Annex 1.2. If telephone support appears ineffective or while operation there is a certain need, at the Customer's consent and considering the Contractor provides the remote maintenance service.

In the course of the service the Contractor employs remote dialing technology, carries out remote system diagnosis and presents a solution to clear up the problem cause. Contractor specialists are responsible for the remote system diagnosis only, i.e. they only check data and search for the problem cause. They do not alter the data, a specific problem is cleared by the Customer's personnel under the guidance of a Contractor specialist. At the request of the Contractor the Customer should provide necessary assistance and confirm the effectiveness of the undertaken solution measures.

If the telephone support and remote maintenance have appeared ineffective, both sides negotiate the necessity of on-site fault clearance procedure. Upon conclusion that this assistance is needed and possible, the Contractor sends its specialist to help to clear up the problem directly on the Customer's site.

работой Оборудования, Заказчик может запросить техническую поддержку и содействие через Горячую Линию. Порядок обработки Запросов приведен в п. 3.3 настоящего Приложения.

Для скорейшего устранения Проблемы Исполнитель присваивает проблеме по соответствующей шкале определенную категорию сложности и назначает специалиста, который при необходимости связывается с Заказчиком по телефону, для уточнения характера и деталей Проблемы, дает инструкции по решению и оказывает всяческое содействие для устранения в сроки, предусмотренные в Приложении 1.2. Если техподдержка по телефону не дает результатов, или в ходе оказания поддержки по телефону возникает соответствующая необходимость, то, с согласия Заказчика, Исполнитель оказывает услугу дистанционного обслуживания посредством удаленного доступа.

В процессе оказания услуги Исполнитель удаленно подключается к Системе Заказчика, проводит её диагностику и дает вариант решения проблемы. Инженеры Исполнителя отвечают только за удаленную диагностику Системы, т.е. только проверяют данные и ищут причину проблемы. Они не изменяют данные, конкретная проблема устраняется обслуживающим персоналом Заказчика под руководством инженера Исполнителя. По просьбе Компании Заказчик должен предоставить необходимое содействие, а также подтвердить соответствующим сообщением эффективность принятых мер.

Если техническая поддержка по телефону, либо дистанционное обслуживание посредством удаленного доступа не приносит результата, Стороны обсуждают необходимость оказания технической поддержки на объекте Заказчика. Убедившись в том, что такая поддержка необходима и возможна, Исполнитель направляет своего специалиста для содействия по устранению проблемы непосредственно на объекте Заказчика.

Upon the Customer's acceptance of the problem solution, the problem is cleared by the Customer's staff or – at his permission- by the Contractor's specialist.

“Standard Technical Support” also include “Information Support”.

“Information Support” shall mean the provision of technical documentation the by Contractor via web-site of Technical Support and sent by e-mail, on CDs, diskettes and other removable devices, as well as on paper. Such technical documentation contains information about the Products delivered by the Contractor and maintenance.

### **1.2.1 Limitations**

Decrease of network KPI, if the reason is not Hardware or Software problem, can't be registered like Emergency problem (Level 1). The work for increase KPI it's additional network optimization service, which not include in this contract.

Severity for problem with network rollout work for new network elements or extension existing network elements, which customer implemented by themselves, can not be over than technical request or request the lowest level, with the exception of problem which will be System fault (Level 1). Resolution for these problems is sending to the Customer manuals for equipments without any detail information and analyzing system parametrs.

## **1.3 Software Support**

После принятия Заказчиком варианта решения проблемы она устраняется техническим персоналом Заказчика, либо, с его разрешения – инженером Исполнителя.

“Обычная техподдержка” также включает в себя Информационную поддержку.

Информационная поддержка подразумевает предоставление Исполнителем технической документации, размещенной на вэб сайте технической поддержки, а также отправке по электронной почте, на компакт-дисках, дискетах и др. съемных устройствах, и в бумажном виде. Такая техническая документация содержит информацию о поставляемой Исполнителем Оборудования и техобслуживании Оборудования.

### **1.2.1 Ограничения**

Ухудшение ключевых показателей работоспособности сети (KPI), не связанные со сбоем работы аппаратного или программного обеспечения не могут рассматриваться как аварийные ситуации. Работы по улучшению ключевых показателей работоспособности сети не являются предметом данного договора и могут быть рассмотрены как отдельный сервис в рамках отдельного договора на оказание услуг.

Запросы относительно монтажа, пуско-наладочных работ, проводимых силами Заказчика, для новых сетевых элементов или расширения существующих сетевых элементов, могут быть зарегистрированы только с уровнем Информационный запрос или запрос самого низкого уровня, за исключением возникновения ситуаций, которые могут характеризоваться как аварийные (Уровень 1). Предоставлением решения для таких Запросов является отправка Заказчику общих инструкций относительно конкретного вида оборудования без детальной разработки конфигурационных файлов, скриптов, детального анализа системных параметров.

## **1.3 Поддержка ПО**

Contractor will offer Software Support Service for the Customer.

The software support consists of:

- Software fault diagnosis and corrections
- System update (software quality enhancement)
- On-site implementation for first node
- Limitations

### **1.3.1 Software Fault Diagnosis and Corrections**

Equipment malfunction in the field may be due either to hardware or software. In case that the malfunction is due to software, Contractor will assist Customer to diagnose the problem and introduces appropriate measures for fault clearance.

### **1.3.2 System Update (Software quality enhancement)**

Software support service is also provided to Customer when the Equipments are in service. This applies to software patch, patch package or maintenance release issued by Contractor to correct reproducible defects in the system or enhance existing software quality within the software release.

Software release maintenances are initiated for the following reasons:

- Fault clearance
- Quality enhancements

The quality enhancement means any and all changes to software that, (i) improve the operating performance but do not alter the basic function of the software, (ii) Software patches should be packaged and send to customer to solve the potential problems.

Major releases incorporating new features are considered upgrades. This service is not

Исполнитель предлагает Заказчику услуги по поддержке ПО.

Поддержка ПО включает в себя следующее:

- Диагностика и устранение неполадок в работе ПО
- Обновление системы (повышение качества ПО)
- Обслуживание первичного узла
- Ограничения

### **1.3.1 Диагностика и устранение неполадок в работе ПО**

Неполадки в работе Оборудования могут быть вызваны сбоями в АО и ПО. В случае возникновения неполадок в работе ПО, Исполнитель оказывает помощь в выяснении причины сбоя и разрабатывает соответствующее решение.

### **1.3.2 Обновление системы (повышение качества ПО)**

Поддержка ПО также предоставляется, когда Оборудование Заказчика находится в работе. Сюда относится выпуск патчей, инсталляционных пакетов обновления или обновленных программ, предназначенных для исправления обратимых неполадок в системе или повышения качества работы ПО.

Данные выпуски делаются с целью:

- Исправления неполадок
- Повышения качества

Повышение качества подразумевает текущие изменения версии, заключающиеся в (i) оптимизация работы программы без изменения базовых функций; (ii) в производстве и отсылке клиенту патчей в случае возникновения неполадок в ПО.

Выпуск обновлений, обладающих новыми функциями, считается апгрейдом. Эта услуга не включается в поддержку ПО.

included in the Software Support Service.

- The Customer decides whether the delivered patch, patch package or maintenance release is to be implemented in the delivered or operating software.

- If the Customer decides not to install corrections, patches or maintenance release, problems that occur due to missing patches are not considered system faults.

- The Contractor shall give recommendations about installation for every maintenance release. In case the Customer refuses to install corrections, patches or maintenance release within 30 days after they were presented the Contractor has a right unilaterally to close the problem for which this program was issued

The Responsibility Matrix is given in Annex 1.3

### 1.3.3 On-site implementation for first node

On-site implementation for first node service is included in the software support service and cover only software installation for resolve software problem. First node means the first element of each Network Element category in service, served within the contract or purchase order.

- Under the requirement of the Customer, the Contractor will implement the operation of System Update (Software quality enhancement) or patch for first node. The Customer specially arranges its personnel to assist in the installation of the software and renders the Contractor necessary assistance and cooperation.
- If in the process of the software installation some additional hardware parts also need to be

- Заказчик решает самостоятельно, устанавливать или нет предоставленные Исполнителем патчи, инсталляционные пакеты обновления или обновленные программы.

- Если Заказчик решит не устанавливать патчи, пакеты обновления или обновленные программы, аварии, которые могут возникнуть в следствии этого, не будут считаться системным сбоем.

- Для каждой программы обновления Исполнитель дает рекомендацию по установке. В случае отказа Заказчика от установки патчей, пакетов обновления или обновленных программ в течение 30 дней с момента их предоставления Исполнитель имеет право в одностороннем порядке закрыть проблему, для решения которой данная программа была выпущена.

Матрица распределения ответственности приведена в Приложении 1.3.

### 1.3.3 Обслуживание первичного узла

Поддержка ПО включает обслуживание первичного узла и распространяется только на случаи установки ПО для решения проблем. Под первичным узлом подразумевается первый Сетевой Элемент каждой категории в действующей сети Заказчика, обслуживаемой в рамках соответствующего контракта или заказа на Техническую поддержку.

- По требованию Заказчика, Исполнитель осуществляет обновление системы (повышение качества ПО) и установку патча для первичного узла. Для участия в работах по установке дополнительного ПО Заказчик специально выделяет своих сотрудников и оказывает Исполнителю необходимую помощь и содействие.
- Если в процессе установки ПО требуется отдельное предоставление частей аппаратного обеспечения,

installed, this service is rendered according to the item 3.6 of this Annex.

- Contractor will offer an on-site trainings when the first node implementation.

Customers may chose to request for the installation for the whole network elements except from first node. Yet maintenance of rest network elements doesn't include in software support service. The Contractor proposes cost for such type of service independently.

The total sum of On-Site Implementation for First Node services are not included into a "Bronze Package".

#### **1.3.4. Limitations**

The software support service does not encompass the remediation of problems or bugs determined by Contractor to have been caused by the failure or malfunction of any software produced by third-party vendor. Maintenance extends only to material non-conformities of which Contractor is notified during the technical support service term. Contractor is not obligated to perform support on any software defect that cannot be reproduced with either the latest software release (that is any new/improved version of the software) or the immediately prior software release.

The software support service do not provided to Equipment in End of Service.

Support to be provided herein does not apply or extend to the software in the event of:

- installation, repair, relocation, addition, alteration, modification or enhancement of the Software, performed by parties other than Contractor without Contractor's consent;
- use of the Software in conjunction with another vendor's products resulting in the

соответствующая услуга выполняется в порядке, регламентированном в п. 3.6 настоящего Приложения.

- Во время проведения работ на первичном узле проводится обучение на площадке Заказчика.

Помимо первичного узла, Исполнитель по просьбе

Заказчика может провести установку ПО на всех элементах сети. Однако данная услуга не включается в поддержку ПО. Предложение стоимости услуг по уставновке ПО на остальных элементах сети осуществляется Исполнителем в отдельном порядке.

Стоимость услуги по установке ПО на первичном узле не включена «Бронзовый пакет».

#### **1.3.4.Ограничения**

Поддержка ПО не включает устранение проблем, вызванных поломкой или дефектами любого ПО, произведенного сторонним производителем. Услуга распространяется только на неполадки, в известность о которых Исполнитель был поставлен в течение срока технической поддержки. Исполнитель не предоставляет поддержку в отношении дефектов, которые не могут быть выявлены после установки последней версии ПО (любая новейшая/усовершенствованная версия) или предпоследней версии. Поддержка ПО не предоставляется для Оборудования, для которого наступило время Завершения Срока Службы Оборудования.

Обозначенная в данном соглашении поддержка ПО теряет силу в случае возникновения неполадок, вызванных:

- Несогласованным с Исполнителем действиями третьей стороны (установка, починка, модификация, изменение, добавление новых функций ПО);
- Совместным использованием ПО с продукцией других производителей, вызвавшим неполадки или несоответствия;
- Несоблюдением правил и требований обслуживания;

- defect or non-conformance;
- failure to follow applicable operation or maintenance requirements;
- introduction of data, through any method other than through the Software, into any database accessed by the Software;
- or abuse, mishandling, misuse or damage to the Software.

The Responsibility Matrix is given in Annex 1.3

#### 1.4 Spare Parts Support

Repair represents recovery of faulty module or component to the up state, which corresponds to its functionality and productivity before failure.

If it is impossible to repair, the Contractor shall deliver a new module or component, the functions of which are the same or better than of the replaced one.

Advanced replacement:

Advanced replacement service it is additional charged service, unless otherwise stipulated in the technical support service contract. In the case of advance replacement need Customer submits a Letter of Guarantee together with Faulty Tag. Letter of guarantee should be addressed to Local Office Technical Support Director of the Contractor. In the Letter the Customer lists those equipment which requires advanced replacement and guarantees that faulty spare will be returned within 30 calendar days after good parts receiving by Customer.

The Contractor will not undertake to repair irreparable parts, including those which fault was caused by reasons other than flaws in Contractor's design, (e.g. those having damaged or punctured

- Несоблюдением норм ввода данных (не посредством использования ПО);
- Или нарушением правил эксплуатации, использованием не по назначению, повреждением ПО и т.д.

Матрица распределения ответственности приведена в Приложении 1.3.

#### 1.4 Ремонт и замена аппаратного обеспечения

Ремонтом является восстановление неисправного модуля или компонента до работоспособного состояния, соответствующего по функциональности и производительности его состоянию до выхода из строя.

Если ремонт невозможен, Исполнитель поставляет взамен неисправного новый модуль или компонент, функции которого соответствуют или лучше заменяемого.

Предварительная замена аппаратного обеспечения:

Услуга предварительной замены относится к дополнительным платным сервисам, если иное не предусмотрено контрактом на техническую поддержку. В случае необходимости применения услуги предварительной замены Заказчик, вместе с Карточкой неисправности, отправляет гарантийное письмо на имя директора технической поддержки регионального офиса Исполнителя. В гарантийном письме Заказчик указывает оборудование, для которого необходима предварительная замена и гарантирует возврат неисправного оборудования на склад Исполнителя в течение 30 календарных дней с даты получения исправного оборудования.

Исполнитель не берет обязательство заменять запчасти не подлежащие ремонту (в том числе те, которые вышли из строя не по причине изъянов в заводском дизайне Исполнителя), с такими дефектами как обгоревшие,

circuits, circuit burnouts, damaged printed circuit boards, ruined pin welding points of components welded on the surface of the parts etc.). Such parts are sent back to the Customer.

The Hardware Support service do not provided to Equipment in End of Service.

The Contractor will not undertake to repair or substitute accessories purchased by the Customer independently at his own discretion.

The warranty period of the parts repaired by the Contractor is 3 months since delivery date.

The "Golden Package" already includes the prices of Repairs and Substitution services; the prices of Repairs and Substitution services are not included into a "Bronze Package" and "Silver Package", they are charged separately according to the standard.

### **1.5 Health check**

Equipment Inspection Check-Up of the network is an active overhaul of the network Equipment by Contractor specialists, the timely uncovering of hidden problems, and the lowering of the fault rate to ensure the Equipment's steady operation.

- The Contractor provides its specialists to carry out an overhaul via telephone or an on-site overhaul. "Remote inspection" implies a technical check-up of a Central Office Station, conducted by Contractor's specialists through a remote maintenance. An "On-site inspection" means the carrying out such a check –up by Contractor's specialists directly on the site of the station.

поломанные, пробитые, поцарапанные или запачканные платы интегральных схем, нарушенные контакты пайки электронных компонентов схем и т.п.).

Поддержка Аппаратного Обеспечения не предоставляется для Оборудования, для которого наступило время Завершения Срока Службы Оборудования.

Исполнитель не берет обязательство восстанавливать или заменять вспомогательное оборудование, приобретенное Заказчиком самостоятельно на свое усмотрение.

Гарантийный срок на запчасти, восстанавливаемые Исполнителем, составляет 3 месяца со дня отправки из ремонта.

В «Золотой пакет» уже включены цены за услуги по ремонту и замене запчастей; в «Бронзовый пакет» и «Серебряный пакет» эти услуги не включены, соответствующие услуги оплачиваются отдельно согласно расценкам.

### **1.5 Профилактические инспекционные осмотры.**

Периодическое инспекционное обследование сети означает активное обследование инженерами Исполнителя действующего на сети Оборудования, своевременное обнаружение скрытых проблем, принятие всех необходимых мер с целью снижения коэффициента аварийности, обеспечение стабильной работы Оборудования.

- Исполнитель предоставляет инженеров для проведения "Дистанционного обследования" и "Обследования оборудования на месте". "Дистанционное обследование" означает техническую проверку главной (центральной) станции, проводимую специалистами Исполнителя посредством удаленного доступа. При "Обследовании на месте" такая техническая проверка выполняется специалистами Исполнителя непосредственно на самой станции.

- The problems, found out during the inspection, are allocated according to their respective grades for their subsequent handling under the stipulations covering the corresponding Routine Faults Technical Support services.
- The service includes three types of services: software inspection, hardware inspection and an environment check-up.

Upon the completion of the inspection optimization proposals are presented to the Customer on how to improve the quality of the Equipment operation.

The Responsibility Matrix is given in Annex 1.3

## **2. Classification of Requests by Critical Level**

Problems, which arise in the Customer's network, are divided into four levels by the influence they exert upon the NE operation.

### **First Level Requests**

The Problems which seriously influence the services provided to the subscribers, billing and maintenance characteristics and which require correction regardless of time and day are classified as the First Level Requests. They include, but are not limited to:

## **Mobile Networks**

- Проблемы, обнаруженные в ходе обследования, согласно их категории, относят к соответствующему виду услуг раздела «Обычная техподдержка» для дальнейшего разрешения.
- Услуга включает в себя три вида услуг: обследование ПО, обследование аппаратного обеспечения и обследование параметров окружающей среды.

По итогам обследования Заказчику даются рационализаторские предложения по улучшению качества работы Оборудования.

Матрица распределения ответственности приведена в Приложении 1.3.

## **2. Классификация Запросов по степени критичности**

Проблемы, возникающие в сети Заказчика в зависимости от влияния, которое они оказывают на работу сети и отдельных СЭ подразделяются на четыре уровня

### **Запросы Первого Уровня**

Запросам первого уровня соответствуют Проблемы, серьезно влияющие на предоставляемые абонентам сервисы, тарификацию и характеристики техобслуживания, и требующие исправления вне зависимости от времени суток или дня недели. Ими являются, но не ограничиваются:

## **Мобильная связь**

## 1) CX600-X8

1. Failure of a key hardware unit and impossibility of switching to backup (OMB\OMU\MPU\OMD, SMU, BAM, iGWB)
2. Failure of one or more switch units
3. Loss of 30% and more traffic of an NE
4. Voice quality greatly degraded and one-way audio rate or no audio rate over 20%
5. Absence of possibility to register of 20% and more subscribers in the network
6. Impossibility of providing one or several basic services of an NE (incoming/outcoming voice communication, SMS, CSD)
7. Impossibility of return to the previous software version after software version update
8. A loss of call charge valued at over USD 10, 000
9. Irreversible loss of CDR.

## 2) ME60-8, S9303

1. The entire system breaks down, restarts, or the switchover occurs between the primary and secondary main control boards.
2. A board restarts.
3. An uplink port or a port that connects an important server interrupts.
4. The entire equipment or a board burns.
5. The upgrade or cutover fails.

## 1) CX600-X8

1. Выход из строя ключевого аппаратного блока (OMB\OMU\MPU\OMD, SMU, BAM, iGWB) с невозможностью переключения на резервный, повлекшее за собой значительное ограничение сервиса для абонентов.
2. Выход из строя одного и более коммутационных модулей целиком
3. Потеря 30% и более трафика СЭ
4. Значительное ухудшение качества голоса, односторонняя слышимость (или отсутствие слышимости) превышает 20% от общего количества установленных соединений
5. Невозможность осуществления процедуры регистрации в сети более 20% абонентов
6. Невозможность предоставления одного или нескольких базовых сервисов СЭ (входящая, исходящая голосовая связь, SMS, CSD)
7. Невозможность возврата на предыдущую версию ПО после обновления версии ПО
8. Потеря тарификации более 10, 000 USD
9. Необратимая потеря файлов тарификации

## 2) ME60-8, S9303

1. Полная потеря работоспособности системы и/или сетевого элемента, перезагрузка или переключение между активной и резервной платами управления (если это приводит к потере сервиса)
2. Самопроизвольная перезагрузка плат.
3. Потеря работоспособности восходящего порта или абонентского порта, подключенный к значимому сетевому ресурсу (серверу).
4. Возгорание как всего сетевого элемента, так и его отдельных плат.

Проблемы возникшие после обновления ПО сетевого элемента или реконфигурации сети (переключение с одного сетевого элемента на другой)

## Second Level Requests

The problems causing the serious influence on the network element operation, maintenance and administration and requiring immediate attention are classified as Second Level Requests. The degree of urgency is lower than in Emergency situations, because of the threat to the network element operation, the subscribers and the Customer's income. They are, but not limited to:

### Mobile communication

#### 1) CX600-X8

1. Failure of SOSM
2. Interrupted communication between the foreground and the background
3. Partial limitation of one or several basic services (incoming/outcoming voice communication, SMS, CSD), with loss of less than 30% traffic
4. Failure of BAM or EWS.
5. Absence of possibility to register of less than 15% subscribers in a VLR
6. Unrecoverable BAM data damage
7. Unsuccessful Software Update with successful roll down to the previous version
8. Loss of NE management
9. Failure of system clock

#### 2) ME60-8, S9303

1. A fault occurs on the secondary main control board or switching network, but it does not affect services.
2. A fault occurs on an individual access port, causing communication failure among a certain

## Запросы Второго Уровня

Запросам второго уровня соответствуют Проблемы, вызывающие серьезное влияние на работу СЭ, техобслуживание и администрирование, и требующие непосредственного внимания. Степень экстренности ниже чем в критических ситуациях, в силу меньшей угрозы работе СЭ, абонентам и доходу Заказчика. Ими являются, но не ограничиваются:

### Мобильная связь

#### 1) CX600-X8

1. Выход из строя СОПМ (SOSM)
2. Отсутствие связи между хостом и модулем администрирования BAM\OMU
3. Частичное ограничение одного или нескольких базовых сервисов (входящая, исходящая голосовая связь, SMS, CSD), сопровождаемое потерей трафика менее 30%
4. Выход из строя BAM\OMU или EWS.
5. Отсутствие возможности регистрации в VLR менее 15% абонентов
6. Повреждение данных BAM\OMU не допускающее их восстановления.
7. Неудачное обновление ПО с удачным откатом на предыдущую версию
8. Потеря управления СЭ
9. Сбой синхронизации системы.

#### 2) ME60-8, S9303

1. Неисправность, возникшая на резервной управляющей плате или шине коммутации (шина межплатного взаимодействия), но не влияющая на сервис.
2. Неисправность, на конкретном порту доступа (абонентском), которое вызывает отсутствие связи у отдельного количества

number of subscribers.

3. Packet loss (less than 5%) occurs on a port or link.
4. A device cannot be logged in to or cannot be managed.
5. The system runs exceptionally. The load exceeds 70%.
6. A major alarm rises or a critical assertion displays.
7. The new services cannot be properly enabled.
8. The hard disk of the primary control board breaks down, but it does not affect services.
9. The left problems of the successful upgrade or cutover.
10. Billing failure occurs.

### **Third level requests**

The Problems, which insignificantly weaken the NE functionality and insignificantly influence the services provided to the subscribers, are classified as Third Level Requests. They include, but are not limited to:

#### **Mobile networks**

##### **1) CX600-X8**

1. A failed board that does a little bit impact the services
2. Failure of a key hardware unit with switching to backup (MPU, VLR, BAU, HDB)
3. A failed board, port with switching to reserve service
4. The periodically faults signaling links
5. Restriction of one or several basic services

абонентов.

3. Потеря пакетов (более чем 5%) по линку или порту.
4. Потеря управления сетевым элементом или отсутствие доступа к нему.
5. Исключительный режим работы элемента. Нагрузка на него превышает 70%.
6. Возникновение аварийного сообщения уровня Critical или Major.
7. Невозможность ввода в эксплуатацию новых сервисов.
8. Выход из строя жесткого диска активной платы управления сетевого элемента, при этом не влияющий на сервис.
9. Проблемы, оставшиеся после успешного обновления ПО сетевого элемента или реконфигурации сети (переключение с одного сетевого элемента на другой).
10. Возникновение ошибки в тарификации трафика.

### **Запросы Третьего Уровня**

Запросам третьего уровня соответствуют Проблемы, незначительно ослабляющие функциональность СЭ и незначительно влияющие на услуги, предоставляемые абонентам. Ими являются, но не ограничиваются:

#### **Мобильная связь**

##### **1) CX600-X8**

1. Выход из строя платы, не значительно влияющей на сервис либо оперативно замененной из запаса.
2. Выход из строя ключевого аппаратного блока с переключением на резервный (MPU, VLR, BAU, HDB)
3. Выход из строя платы, порта с последующим переключением сервиса на резервный.
4. Периодическое падение сигнальных линков.
5. Ограничение одного или нескольких базовых сервисов

(incoming/outcoming voice communication, SMS) for some particular subscribers

6. Restriction of one or several additional services (forwarding, ANI, conference communication, waiting, etc.) for some separate subscribers

7. Poor quality of calls or one-way audio rate of a small number of subscribers

8. Abnormal tasks and results of traffic statistics

9. Low percent of errors in the CDRs with possibility to restore CDRs

10. Fault of some IGWB functions (Backup CDR etc.)

11. The problems that appeared during the test to connect to other equipment (optional).

## **2) ME60-8, S9303**

1. The fan module or power supply module breaks down, but it does not affect services.

2. A minor alarm rises, but it does not affect services.

3. The prompt displayed is incorrect.

4. Packet loss (less than 1%) occurs on a port or link.

### **Fourth level requests**

Consultation about Problems on System functions, specifications, operation and configuration during routine operation and maintenance (evaluation, optimization and performance analysis of the entire network excluded)

### **3. Technical Support Services rendering procedure**

(входящая, исходящая голосовая связь, SMS) для отдельных абонентов

6. Ограничение одного или нескольких дополнительных сервисов (переадресация, АОН, конференц-связь, ожидание и др.)

7. Низкое качество голоса или односторонняя слышимость при вызовах для незначительного количества абонентов

8. Некорректное отображение или частичное отсутствие за короткий промежуток времени статистики трафика (все сервисы в нормальном состоянии, отсутствие жалоб со стороны абонентов)

9. Ошибки записей тарификации в незначительном количестве, с возможностью восстановления информации

10. Сбой отдельных функций IGWB (резервное копирование CDR и др)

11. Проблемы, появившиеся в ходе тестового подключения к другому оборудованию (optional).

## **2) ME60-8, S9303**

1. Выход из строя модуля охлаждения или питания, при этом не влияющий на сервис.

2. Появление аварийного сообщения уровня Minor, без воздействия на сервис.

3. Отображаемая вспомогательная информация неверна.

4. Потеря пакетов (менее чем 1%) по линку или порту

### **Запросы четвертого уровня**

Запрос по предоставлению консультации о функциях системы, спецификациях, повседневном техобслуживании и конфигурации (за исключением оценки и анализа производительности, оптимизации сети)

### **3. Порядок оказания Услуг Технической поддержки**

### 3.1 Responsible persons

In order to organize interaction between Customer and Contractor during rendering of Technical Support Services, Contractor and Customer allocate two Coordinators (one from each Party) not later than one month since the date of beginning of Technical Support services provision. Each Party notifies another Party about allocation of the Coordinator in written form. Coordinator puts general supervision over Technical Support Services provision process, resolve debatable situations, allocates additional resources to solve Problems. Employees of Customer and employees of Contractor should address respectively Coordinator of Contractor or Coordinator of Customer when debatable situation arises or when provided services are of poor quality. Then Coordinators undertake all necessary measures to resolve arisen problems or address to Higher Management if problems could not be solved.

In one month since Purchase Order is signed Customer provides Contractor with list of selected Customer's employees, which contains their names, contact data and types of Equipment, for which they can register Requests. For each Equipment type Customer can assign not more than two employees. This list could be changed by Customer in any time. In this case the Customer should timely inform the Contractor. The list should be prepared in written form and signed by Technical Director of the Customer. Hotline will accept Requests only from Customer's employees included in this list. However, when first level Request is submitted, employees of Hotline must in any case accept Request from any employee of Customer Technical Department.

### 3.1 Ответственные лица

С целью организации взаимодействия между Заказчиком и Исполнителем в процессе оказания Услуг Технической поддержки, Исполнитель и Заказчик, каждый со своей стороны, в срок не позднее, чем один календарный месяц с даты начала оказания услуг, выделяют по одному Координатору, о чём в письменном виде ставят в известность другую Сторону. Координатор осуществляет общий надзор в процессе оказания Услуг Технической поддержки, принимает решения при возникновении спорных ситуаций, при необходимости задействует дополнительные ресурсы для решения возникающих проблем. Работники Заказчика и Исполнителя, при возникновении спорных ситуаций, либо при оказании Услуг Технической поддержки ненадлежащего качества, должны обращаться к Координатору со стороны Заказчика и Исполнителя соответственно. Далее, Координаторы предпринимают все необходимые меры для устранения возникших проблем, либо, при невозможности разрешения проблемы своими силами, обращаются к Руководству.

В течение одного календарного месяца с момента подписания Заказа Заказчик предоставляет Исполнителю перечень специально выделенных работников Заказчика с указанием их контактных данных, а также подсистем Оборудования, по которым они могут отправлять Запросы. На каждую подсистему или тип Оборудования может быть выделено не более двух сотрудников Заказчика. Указанный перечень может быть изменён Заказчиком в любое время. При этом Заказчик должен своевременно уведомить об этом Исполнителя. Данный перечень должен быть оформлен в письменном виде и заверен подписью Технического директора Заказчика. Горячая линия Исполнителя будет принимать Запросы только от сотрудников Заказчика, указанных в этом перечне. Однако, при регистрации Запросов Первого уровня, работники Горячей Линии Исполнителя обязаны в любом случае принять Запрос от любого работника Технической

службы Заказчика.

Coordinator from Customer side can register Request for any type of Equipment, and can solely decide to close any Request disregard of person registered this particular Request.

### 3.2 Emergency Recovery Procedure

When in the process of Equipment operation the Customer comes across a fault situation, which he is unable to resolve independently, he is suggested to request technical support from Contractor Customer Care Center (Technical Assistance Center) Complaints Handling Center by Phone.

HotLine:

Tel

E-Mail:

FAX:

In case Hot Line contacts are changed the Contractor should provide the Customer with new ones within 3 days by Fax.

If the on-site emergency recovery service is not included in the service package, but to solve Problems leaving the site needs, the Problem status should be change to Suspended pending agreement pay-out specialist Contractor to the Customer site.

Customer is responsible for the maintenance of the warehouse stock of emergency and technical equipment, and if necessary use of spare parts from the warehouse to resolve the emergency problem.

Координатор со стороны Заказчика имеет право зарегистрировать Запрос по любой подсистеме Оборудования, а также имеет право принять единоличное решение о закрытии Запроса, независимо от того, кем именно он был зарегистрирован.

### 3.2 Порядок проведения Экстренного восстановления

В случае возникновения аварийной 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.

Горячая линия:

Телефон:

Электронная почта:

Факс:

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

Если услуга Экстренного восстановления с выездом на площадку Заказчика не включена в пакет услуг, но для решения Проблемы выезд на площадку необходим, то Проблема переводится в статус Приостановлено до согласования платного выезда специалиста Исполнителя на площадку Заказчика.

Заказчик несет ответственность за поддержание склада аварийно-технического запаса оборудования и при необходимости использует Запасные части с этого склада для устранения аварийной ситуации. Восполнение

Restores related spare parts in stock carried out according to the procedure of repair and replacement of equipment described in 3.6.

In case of a Temporary Solution for the First Level Requests the Contractor guarantees reduction of the Problem's significance to a level corresponding to Requests of the Second or Third Level, and also absence of repeated occurrence of situation classified as Request of the First Level, during until the final solution of the Problem. Otherwise the Temporary solution considered as not delivered.

The Responsibility Matrix is given in Annex 1.3

### **3.3 Request Processing Procedure**

Customer sends all Requests to the Hotline. Requests may be sent to Hotline via telephone, fax and e-mail (Requests are drawn according to form 1 given in Annex 3) or via personal access to iCare system (for all requests, except Emergency). Sending Emergency Request, Customer should repeat such a Request by the telephone whatever the case.

Contractor registers each Request in iCare system, assigns unique number for each Request and at once sends this iCare number to Customer.

Significance level is assigned by the Contractor, although it can be changed on mutual agreement of the Parties.

Customer can apply to Hotline and inquire about the status of any Request using unique Request iCare number.

If Request can not be resolved immediately, representative of Contractor contacts Customer over the phone within Reaction Time for assigned

соответствующих запасных частей на складе аварийно-технического запаса осуществляется согласно процедуре Ремонта и замены оборудования, описанной в п.3.6.

При Временном решении для Запросов первого уровня Исполнитель гарантирует снижение степени угрозы до уровня критичности, соответствующего Запросам Второго или Третьего Уровня, а также отсутствие повторного возникновения ситуации, классифицируемой как Запрос Первого Уровня, в течение периода до окончательного решения Проблемы. В противном случае Временное решение считается не предоставленным.

Матрица распределения ответственности приведена в Приложении 1.3.

### **3.3 Порядок обработки Запросов**

Заказчик отправляет все Запросы на Горячую Линию. Запросы могут отправляться на Горячую линию по телефону, факсу или электронной почте ( оформляются по форме 1, приведённой в Приложении 3) , либо Заказчик создаёт Запрос через личный доступ к системе iCare (для всех уровней критичности, кроме Уровня 1). При отправке Запроса Критического уровня (Уровень 1), Заказчик в любом случае обязан продублировать Запрос по телефону.

Исполнитель регистрирует каждый Запрос в системе iCare, 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.

Если решение по Запросу не может быть предоставлено немедленно, представитель Исполнителя связывается с Заказчиком по телефону в течение Времени Реагирования в

criticality level specified in Annex 1.2.

In the course of Technical Support provisioning Contractor informs Customer on undertaken activities. Actions that possibly can deteriorate Technical Characteristics of the Equipment should be coordinated between the Contractor and the Customer.

While solving Problem, Contractor can request Customer to provide diagnosis information he needs to solve it, such as log-files, configuration files, traces, network diagrams etc.

Request is set in the Suspended Status during the gathering diagnosis information by the Customer.

In case Customer notified Contractor, that Customer is not able to provide requested information, Contractor should make all possible effort to obtain this information via remote connection.

If the Customer needs to change spare parts during the aforesaid measures, this service is provided according to the articles stipulating hardware repairs and substitution.

Upon solution of the Problem Contractor must provide to Customer information on Problem cause and detailed solution process.

Request can be closed only after Customer checked if Problem is solved and accepted with it.

If the Customer does not provide the information requested by the Contractor within 60 days and does not report on the causes of delay, the Request can be closed automatically by the Contractor.

соответствии со степенью критичности Запроса, как указано в Приложении 1.2.

В ходе оказания технической поддержки, предусмотренной настоящим Приложением, Исполнитель информирует Заказчика о предпринимаемых мерах. Действия, которые могут привести к ухудшению Технических характеристик оборудования, должны согласовываться Исполнителем с Заказчиком.

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 Заказчик оповестил Исполнителя о том, что Заказчик не может предоставить запрошенную диагностическую информацию, то Исполнитель обязан, по возможности, осуществить получение такой информации при помощи удалённого соединения.

Если Заказчику требуется в ходе указанных мероприятий поменять запчасти, данная услуга выполняется согласно соответствующим статьям, регламентирующим ремонт и замену аппаратного обеспечения.

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 течении 60 дней и не сообщает о причинах задержки, Запрос может быть закрыт Исполнителем автоматически в одностороннем порядке.

The Actual Restoration (Workaround) time of the Request is defined as a period of time between receiving the Request by Hotline and receiving confirmation from the Customer with the preliminary solution Request with deducting time of Suspend.

The Actual resolution time of the Request is defined as a period of time between receiving the Request by Hotline and receiving confirmation of the Request closure with deducting time of Suspend.

The Responsibility Matrix is given in Annex 1.3

### **3.4 Arrangement of Work on Customer's site**

When specialists of Contractor are sent to Customer's site, Contractor should provide to Customer all passport data of the specialists not later than one day before the beginning of the work, otherwise these specialists will be not allowed to come to site. When specialists of Contractor are working on Problem of first or second criticality level, Contractor ought to provide passport data of the specialists not later than one hour before the beginning of the work.

By mutual agreement of the Parties, access to site for prolonged period, ranging from one month to half a year, could be granted to the technical staff of the Contractor.

While conducting any work on Customer's site, specialists of the Contractor are not allowed to work without supervision of Customer's employees.

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.

Матрица распределения ответственности приведена в Приложении 1.3.

### **3.4 Организация работ на площадке Заказчика**

При направлении специалистов Исполнителя на площадку Заказчика, Исполнитель должен, в срок не менее чем за сутки, предоставить Заказчику паспортные данные специалистов для организации их допуска на площадку Заказчика. В случае решения Запросов Первого и Второго уровня, допуск специалистов Исполнителя на площадку производится в экстренном порядке, Исполнитель в этом случае обязан предоставить Заказчику паспортные данные специалистов не менее, чем за один час до их планируемого появления на площадке.

По взаимному согласованию Сторон, в отдельных случаях техническому персоналу Исполнителя может быть организован допуск на площадки на более длительный срок, от одного месяца до полугода.

При проведении любых работ на площадках Заказчика, специалисты Исполнителя должны работать только в сопровождении работников Заказчика. Самостоятельная работа

специалистов Исполнителя не допускается.

Before any configuration change of the Equipment takes place, specialists of the Contractor must provide to Customer detailed plan of scheduled work. Without Customer's approval of the plan reconfiguration is not allowed.

Customer can request from Contractor documents, that certify professional skill of Contractor's specialists sent to site.

### **3.5 Diagnosis Information Provision**

During Problem solving process Contractor can request from Customer diagnosis information such as log-files, configuration files, traces, network diagrams, etc.

Customer ought to provide a qualified engineer (specialist) to address the time to perform the configuration changes, diagnostic collection informations, running test calls and other operations, which were impossible to restore the functioning of the Equipment.

Customer, according to its abilities, ought to provide all requested information. Information can be provided if all conditions listed below are met:

- each Contractor's information request is accompanied by detailed instructions on how to get this information from Equipment;

- process of information retrieval does not lead to a new Problems of Equipment;

- provision of this information is not inconsistent with law of Russian Federation, contractual obligations of the Customer, approved internal documents and standing orders of the Customer.

If any of the above mentioned conditions is

Перед проведением работ по изменению конфигурации Оборудования, специалисты Исполнителя обязаны предоставить Заказчику подробный план работ. Работы допускается начинать только после согласования такого плана Заказчиком.

Заказчик имеет право запросить у Исполнителя документы, подтверждающие квалификацию специалистов Исполнителя, направляемых на площадку Заказчика.

### **3.5 Предоставление диагностической информации**

В процессе работ по решению Запроса, Исполнитель может запросить у Заказчика диагностическую информацию, такую как логи, файлы конфигурации, трейсы, схемы организации связи и так далее. Заказчик обязан предоставить квалифицированного инженера (специалиста) на время решения проблемы для выполнения изменений конфигурации, сбора диагностической информации, выполнения тестовых звонков и прочих операций, без которых восстановление функционирования Оборудования невозможно.

Заказчик, по мере своих возможностей, обязан предоставить всю запрошенную информацию. Однако при этом должен соблюдаться ряд условий:

- каждый запрос диагностической информации со стороны Исполнителя сопровождается подробными инструкциями по получению такой информации на Оборудовании;

- выполнение процедуры получения такой информации не приводит к возникновению новых Проблем на Оборудовании;

- предоставление такой информации не противоречит законодательству Российской Федерации, договорным обязательствам Заказчика, утверждённым внутренним документам и регламентам Заказчика.

Если хотя бы одно из вышеприведённых условий не выполняется, то Заказчик ставит в известность Исполнителя об

not met, Customer informs Contractor of reject of information provision and of reasons such reject.

When Customer receives diagnosis information request and, if all above mentioned conditions are met, Customer undertakes all necessary activities to collect the information. Customer also notifies Contractor, that attempts to collect the information are being made. If Customer's attempts to collect the information did not succeed for reasons not depending from the Customer during 10% of time of Temporary Solution provisioning according to conditions listed in clause 4 of this Annex for the appropriate criticality level of the Request, than Customer notifies Contractor, that information is not possible to collect.

Customer sends all collected information to Contractor via e-mail, if collected data amount is equal to or less, than 10 megabytes, or sends it via ftp-server. Access to this ftp-server is provided by Contractor. If amount of collected data is more, than 10 megabytes and Contractor does not provide access to ftp-server for this information transfer, or it is not possible to transfer information to this ftp-server due to other reasons laid to the charge of Contractor, than Customer notifies Contractor, that requested information is not possible to collect.

Diagnosis information collection time is considered as aggregate time of time periods between sending off information provision for each request and information transfer to Contractor, or Contractor notification, that information is not possible to collect, where all time periods are counted while resolving one particular Request.

### **3.6 Repair and Replace of Faulty Parts organization**

The Customer diagnoses malfunctions independently on the primitive level, for example:

отказе в предоставлении диагностической информации, а также о причинах такого отказа.

После получения запроса на предоставление диагностической информации, и при условии соблюдения приведённых выше условий, Заказчик предпринимает все необходимые действия для сбора информации. При этом Исполнитель ставится в известность о том, что Заказчик производит попытки сбора информации. Если за время, равное 10% от Времени предоставления Временного решения для соответствующей категории Запроса, попытки Заказчика собрать необходимую диагностическую информацию оказываются безуспешными по независящим от Заказчика причинам, то Заказчик ставит в известность Исполнителя о невозможности сбора запрошенной информации.

Отправка собранной информации Исполнителю осуществляется либо по электронной почте (если объём информации не превышает 10 Мбайт), либо с помощью ftp-сервера, доступ к которому предоставляет Исполнитель. Если объём собранной информации превышает 10 Мбайт, а Исполнитель не предоставил для передачи информации доступ к ftp-серверу, либо передача информации на данный сервер невозможна по иным причинам, вменяемым Исполнителю, то Заказчик оповещает Исполнителя о невозможности передачи запрошенной информации.

Временем сбора диагностической информации считается суммарное, в рамках решения одного Запроса, время от момента отправки Исполнителем каждого из запросов на сбор информации до момента предоставления информации Исполнителю, либо до момента оповещения Исполнителя о невозможности передачи такой информации.

### **3.6 Организация ремонта и замены Неисправных частей**

В случае выхода из строя плат и других аппаратных компонентов Оборудования, Заказчик самостоятельно

malfunction finding and detection on the level of circuit boards and modules. The Customer must provide sufficient information about supposed Equipment failures to the Contractor, for the Contractor can assume a reason of failures and set failures presence.

If board or other hardware component becomes faulty, Customer sends to Contractor (cis-support@\_\_\_\_.com) Fault Tag according to the template given in Form 2 of this Annex. The Fault Tag form contains faulty part name, serial number, time and place of the fault, fault phenomena, fault category, contract No for repair/replacement, good part delivery address and consignee information.

The Contractor is obligated to check out and coordinate with the Customer postwarranty commitments presence concerning broken Equipment during two business days since information about malfunction presence is received from the Customer, as a result a specialist of the Contractor assigns RMA number to each faulty unit and sends it back to Customer.

If Technical Support Service contract terms don't stipulate free Hardware repair/replacement (Silver and Bronze packages) then after RMA number issuing the Contractor sends scan copy of a bill for repair to the Customer. Further Request for Repair processing possible only after receipt by the Contractor confirmation of made payment.

The Customer shall send the faulty parts at its own expense and by its own means to the \_\_\_\_\_.  
\_\_\_\_\_.

осуществляет диагностику неисправностей на первичном уровне, например: обнаружение и выявление неисправностей до уровня схемных плат или модулей. Заказчик должен предоставить Исполнителю достаточно информации о предполагаемых повреждениях Оборудования, чтобы Исполнитель мог предположить причину этих повреждений и установить их наличие.

Заказчик отправляет Исполнителю (cis-support@\_\_\_\_.com) в электронном виде Fault Tag (Карточку неисправности) по форме 2 данного Приложения. В Карточке неисправности указывается наименование неисправных частей Оборудования, серийные номера, место и время возникновения неисправности, описание и категория неисправности, номер контракта, на основании которого будет осуществляться ремонт/замена, адрес доставки исправного оборудования и контактная информация получателя.

Исполнитель обязан проверить и согласовать с Заказчиком наличие или отсутствие контрактных обязательств в отношении неисправного Оборудования в течение двух рабочих дней с момента получения от Заказчика информации о возникновении неисправностей, в результате чего специалист Исполнителя присваивает каждой заявленной в ремонт единице Оборудования номер RMA и отправляет его Заказчику.

Если условия контракта на Техническую поддержку не предусматривают бесплатной услуги ремонт/замена Оборудования (Серебряный и Бронзовый пакеты), то после присвоения оборудованию RMA-номера Исполнитель присылает Заказчику скан-копию счета на оплату ремонта. Дальнейшая обработка заявки на ремонт возможна только после получения Исполнителем подтверждения об оплате выставленного счета.

Заказчик осуществляет отправку неисправных частей за свой счет и своими силами в сервисный отдел, расположенный по адресу:

Contact tel. \_\_\_\_\_. E-mail: \_\_\_\_\_@\_\_\_\_\_.com. Faulty parts delivery for repair should be accompanied by two copies of Acceptance act (with RMA information). In case of service center location changing the Contractor has to send a letter about it with new address indication and from which date service center will be located on this new address to the Customer in advance.

Each faulty unit to be repaired/replaced must be properly packed with fast pasteboard box or the same packing material (each spare should be packed in individual box). While packing the following precautions should be taken:

- before packing every equipment must be deposited into antistatic bag and protected by elastic material;
- a paper or other materials which are cause of electrostatic discharge must not be in direct contact with the equipment;

The repair lead-time starts from the moment the Contractor receives of the faulty unit from the Customer and ends at the moment the Customer receives repaired unit.

The Contractor shall send the repaired or replaced parts to Customer to an agreed address at its own expense and by its own means within the limit of lead-time specified by the Contract.

The Customer representative, who is responsible for parts receiving after repair, must have an attorney letter, which empowers him to receive spares after repair and sign acceptance acts for these parts, and must show this attorney letter and passport when cargo receiving up to request of carrier.

After the receipt of repaired or replaced equipment the Customer shall sign an acceptance act and send the original to \_\_\_\_\_, within 2

Контакт \_\_\_\_\_, телефон- 7 985 214 45 50 E-mail: \_\_\_\_\_@\_\_\_\_\_.com. Отправка неисправного Оборудования в ремонт сопровождается актом приема-передачи в двух экземплярах (с указанием RMA номеров). В случае изменения местонахождения сервисного отдела Исполнитель обязан заблаговременно направить Заказчику уведомление об этом с указанием нового адреса и даты, с которой сервисный отдел будет находиться по такому новому адресу.

Каждая единица неисправного Оборудования, подлежащая ремонту/замене, должна быть надлежащим образом индивидуально упаковано с использованием одной прочной картонной коробки или равноценного материала. При упаковке должны выполняться следующие меры предосторожности:

- перед упаковкой каждое устройство должно быть закрыто антистатическим листом и защищено упругим материалом;
- бумага или иной материал, вызывающий повреждение от электростатического разряда, не должен входить в прямой контакт с устройствами;

Отсчет времени ремонта начинается с момента получения Исполнителем неисправной детали от Заказчика и заканчивается в момент получения отремонтированной детали Заказчиком.

Исполнитель осуществляет отправку отремонтированных или замененных частей Заказчику в согласованный адрес в пределах установленного Контрактом срока за свой счет и своими силами.

Представитель Заказчика, ответственный за получение Оборудования из ремонта, должен иметь доверенность от организации, уполномочивающую его получать Оборудование из ремонта и подписывать акты приема-передачи Оборудования из ремонта, а также предъявлять указанную доверенность и паспорт, удостоверяющий личность, при получении груза по требованию транспортной компании.

После получения отремонтированных или заменённых блоков Заказчик обязан подписать Акт приема-передачи оборудования и в течение 2 (двух) рабочих дней отправить оригинал акта по адресу

(two) working days and a scan-copy to the cis-spare@\_\_\_\_.com.

If a faulty part is irreparable, upon its substitution the faulty part belongs to the Contractor, while the good one, supplied by the Contractor and replacing it, belongs to the Customer.

Specialists of Customer should address to Contractor's Coordinator (cis-spare@\_\_\_\_.com) when questions regarding repair procedure arise, or when they need to investigate current status of faulty parts previously sent to Customer for repair.

The Responsibility Matrix is given in Annex 1.3

### **3.7 Usage of Contractor's WEB resources**

In order to ensure transparency of Technical support Contractor developed dedicated Web-based system (iCare), that is used to register all Problems arised in customer's networks. For ease of viewing and monitoring of all emerged Problems, Contractor is obliged to grant to the Customer's specialists logins and passwords to access iCare. Specialists of Customer will have only limited access to iCare, they will be able only to browse list and detailed descriptions of Problems arised in Customer's network. List of Customer's specialists who have access to iCare is severally accomodated by Parties.

Also Contractor created and supported site [http://support.\\_\\_\\_\\_.com](http://support.____.com). This site is used to provide information support of the Equipment produced by \_\_\_\_\_. Contractor is obliged to give to Customer's specialists full acces to presented on this site documentation for Customer's Equipment including technical manuals, descriptions of certain cases of Problem solving including cases, that happened outside Customer's network, and new

\_\_\_\_\_,  
скан-копию акта отправить на \_\_\_\_\_@\_\_\_\_.com.

Если заменяемая аварийная запчасть не подлежит восстановлению, право собственности на замененную, вышедшую из строя запчасть, принадлежит Исполнителю; запчасть, предоставляемая Заказчику Исполнителем взамен негодной, принадлежит Заказчику.

При возникновении вопросов по поводу процедуры ремонта, а также для выяснения статуса ранее отправленных в ремонт блоков, специалисты Заказчика должны связываться с Координатором Исполнителя (\_\_\_\_\_@\_\_\_\_.com).

Матрица распределения ответственности приведена в Приложении 1.3.

### **3.7 Использование WEB-ресурсов Исполнителя**

В целях обеспечения прозрачности Технической поддержки Исполнителем создана специальная Web система (iCare), в которой регистрируются все проблемы, возникающие на сети заказчиков. Для удобства просмотра и мониторинга решения возникающих неисправностей, Исполнитель обязуется предоставить специалистам Заказчика учетные записи и пароли для доступа к iCare. Доступ специалистов Заказчика к iCare будет ограничен просмотром перечня и информации о проблемах, которые возникли на его сети. Список специалистов Заказчика, которым предоставляется доступ к системе iCare, отдельно согласуется Заказчиком и Исполнителем.

Также Исполнителем создан и поддерживается сайт [http://support.\\_\\_\\_\\_.com](http://support.____.com), который служит для информационной поддержки Оборудования производства \_\_\_\_\_. Исполнитель обязуется предоставить специалистам Заказчика полный доступ к имеющейся на данном сайте документации к Оборудованию Заказчика, включая технические руководства, описания конкретных случаев устранения неисправностей Оборудования, включая и те, которые имели место не в сети Заказчика, а также к описаниям новых версий Программного

software versions descriptions. List of Customer's specialists who have access to [http://support.\\_\\_\\_\\_.com](http://support.____.com) is severally accommodated by Customer and Contractor.

### **3.8 Reports**

Contractor monthly provides to Customer consolidated report on status of all open Requests and Requests closed during last three months. This report contains names of the Requests, date of opening and closing of the Requests, iCare numbers of the Requests, Problems descriptions, list of all actions undertaken by Contractor, current status of each Request, estimated time of solution / temporary solution provision for all opened Requests and other useful information Contractor decided to present.

Contractor monthly provides to Customer consolidated report on status of repair of faulty parts for all parts being in repair or parts which was repaired / replaced since the beginning of current year. This report includes faulty parts names, serial numbers of faulty parts, fault descriptions, RMA numbers, dates of sending and receiving of part to/from repair, serial numbers of parts received in return for another faulty part, with notation for which exact faulty parts they were exchanged for.

Also Contractor quarterly provides to Customer statistical reports on all Requests Customer sent during previous month, which includes total Requests number and rate of Requests resolved in time.

Обеспечения. Список специалистов Заказчика, которым предоставляется доступ к сайту [http://support.\\_\\_\\_\\_.com](http://support.____.com), отдельно согласуется Заказчиком и Исполнителем.

### **3.8 Отчёты**

Исполнитель ежемесячно предоставляет Заказчику сводный отчёт о статусе всех незакрытых Запросов, а также Запросов, закрытых за последние 3 (три) календарных месяца. В данном отчёте указываются наименования Запросов, дата и время их открытия и закрытия их номера в iCare, описание Проблем, перечень предпринятых Исполнителем действий, текущий статус каждого Запроса, а также планируемое время предоставления Временного и Постоянного решений всех активных Запросов, фактическое время предоставления Временного и Постоянного решений для закрытых Запросов и другую необходимую информацию по своему усмотрению.

Исполнитель ежемесячно предоставляет Заказчику сводный отчёт о ходе ремонта всех Неисправных частей, с указанием для каждого находящегося в ремонте блока, а также для всех блоков, отремонтированных или заменённых с начала календарного года: наименования неисправного блока, его серийного номера, характера неисправности, номера RMA, даты отправки и получения из ремонта, серийных номеров блоков, полученных взамен неисправных, с указанием, взамен каких именно блоков они присланы.

Также ежемесячно Исполнитель предоставляет статистический отчет по Запросам сделанным Заказчиком за предыдущий месяц, с указанием общего числа Запросов и процента решения Запросов в срок.

**Сроки предоставления услуг для «Бронзового пакета»  
Services provision period for “Bronze package”**

| Service Item<br>Вид услуг  | SLA / Соглашение об уровне услуг  |                                |   |  |  |           |
|--|---|--------------------------------|---|--|--|-----------|
|  | Service Availability<br>Режим работы  | Response Time<br>Время реакции | Restoration Time/<br>Workaround<br>Time<br>Время<br>восстановления/<br>Время<br>промежуточного<br>решения | Resolution Time<br>(without defect)<br>Время<br>окончательного<br>решения<br>(без коррекции<br>ПО)   | Resolution Time<br>(with defect)<br>Время окончательно<br>решения<br>(с коррекцией ПО) |           |
| Helpdesk<br>Горячая линия  | 5*8   |                                |   |  | NA   |           |
| Emergency Recovery Service<br>Экстренное восстановление (Уровень 1,<br>Критический)* | 7*24  | 15 min/мин                     | 8 hour/часов  | In case of keeping System operability at the level before emergency happened during 72 hours (stability period) after provision of Temporary solution this Problem is considered as Second or Third level request depending on the situation after implementation of Temporary solution./ 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 2 или 3 уровня, в зависимости от ситуации, которая будет иметь место |  |           |
| CSR handling<br>Решение<br>неаварийных<br>запросов                                   | Major<br>Срочный (Уровень 2)*   | 5*8                            | 60 min/мин  | 5 WD/ПД  | 16 WD/ПД   | 84 WD/ПД  |
|  | Minor<br>Несрочный (Уровень 3)*   | 5*8                            | 1 WD/ПД   | 11 WD/ПД   | 42 WD/ПД   | 128 WD/ПД |
|  | Enquiry<br>Информационный<br>запрос (Уровень 4)*  | 5*8                            | 1 WD/ПД   | For Non-fault Enquiry, provide answer in 10 days<br>Предоставление ответа в течение 10 рабочих дней  |  |           |
| Equipment Health Check<br>Профилактические инспекционные<br>осмотры сети             | 1 time per year (remotely)<br>1 раз в год (дистанционно)  |                                |   |  |  |           |
| Software Support<br>Поддержка ПО   | Software fault diagnosis and corrections; System update (software quality enhancement);<br>Диагностика и устранение неполадок в работе ПО; Обновление системы (повышение качества ПО) |                                |   |  |  |           |

\*Request severity level definition is mentioned in Annex 1 Paragraph 2 /Классификация Запросов по уровню критичности указана в Приложении 1 Раздел 2

Примечание:

R - ответственность за выполнение операций и результат.

S- предоставляемая поддержка.

#### Экстренное восстановление

| №. | Действие  | Исполнитель | Заказчик | Замечания |
|----|---|-------------|----------|-----------|
| 1  | Предоставление услуг экстренного восстановления круглосуточно   | R           |          |           |
| 2  | Своевременное уведомление Исполнителя о возникновении аварийной ситуации  |             | R        |           |
| 3  | Предоставление необходимой информации для работы по аварийному Запросу  | S           | R        |           |
| 4  | Подключение к работе по Запросу группы экспертов  | R           |          |           |
| 5  | Организация удаленного доступа  |             | R        |           |
| 6  | Решение проблемы с помощью удаленного доступа, если это необходимо  | R           |          |           |
| 7  | Выезд инженера на место для анализа и решения проблемы  | R           |          |           |
| 8  | Назначение ответственного лица для работы с на месте с инженером Исполнителя, организация доступа на место аварии, разрешение на использование оборудования или средств связи Заказчика |             | R        |           |
| 9  | Предоставление запасных частей для экстренной замены  |             | R        |           |
| 10 | Восстановление системы в нормальное рабочее состояние   | R           |          |           |
| 11 | Предоставление отчета с описанием причин возникновения аварийной ситуации, и инструкций по предотвращению её повторного возникновения   | R           |          |           |

Note: R - Responsibility for performing the activity or deliverables.

S- Support to be given.

#### Emergency Recovery

| No. | Item | Supplier | Customer | Remark |
|-----|------|----------|----------|--------|
|-----|------|----------|----------|--------|

|    |   |   |   |  |
|----|---|---|---|--|
| 1  | Provide emergency recovery service around-the-clock and ensure access to the relevant System expertise.   | R |   |  |
| 2  | Notifies the Supplier of the Emergency in time.   |   | R |  |
| 3  | Provide necessary symptom data and requested information for Emergency handling.  | S | R |  |
| 4  | Escalation of network trouble tickets to corresponding expert backup team.  | R |   |  |
| 5  | Provide temporary access license, authorized account and password for implementation remote support.  |   | R |  |
| 6  | Handle Problems via remote access if necessary.   | R |   |  |
| 7  | Send engineers to Site for analyzing emergency.   | R |   |  |
| 8  | Assign a responsible person to work with the Supplier's on-site engineer(s), and make sure that on-site engineer(s) can access the Site easily, and working in a secure environment with the authorization to use the equipments or communication facilities. |   | R |  |
| 9  | Provide enough spare parts for emergency hardware replacement.  |   | R |  |
| 10 | Recover the System back to the normal operational condition.  | R |   |  |
| 11 | Provide technical reports to identify cause of Problems, and give preventive guidance to avoid recurrence.  | R |   |  |

#### Обычная техническая поддержка

| No. | Действие   | Исполнитель | Заказчик | Замечания |
|-----|--|-------------|----------|-----------|
| 1   | Предоставление услуг технической поддержки   | R           |          |           |
| 2   | Ответ Заказчику в соответствии с установленными сроками  | R           |          |           |
| 3   | Подключение к работе по Запросу группы экспертов   | R           |          |           |
| 4   | Предоставление необходимой информации для работы по Запросу  | S           | R        |           |
| 5   | Организация удаленного доступа   |             | R        |           |
| 6   | Решение проблемы с помощью удаленного доступа, если это возможно   | R           |          |           |
| 7   | Выезд инженера на место для анализа и решения проблемы   | R           |          |           |
| 8   | Назначение ответственного лица для работы с на месте с инженером Исполнителя, организация доступа на место, разрешение на использование оборудования или средств связи Заказчика |             | R        |           |

|    |   |   |   |  |
|----|---|---|---|--|
| 9  | Предоставление достаточного для устранения проблемы количества запасных частей                                |   | R |  |
| 10 | Анализ проблемы и предоставление временного решения для восстановления нормального рабочего состояния системы | R |   |  |
| 11 | Анализ причин возникновения и выработка окончательного решения  | R |   |  |
| 12 | Реализация решения проблемы и проверка результатов  | S | R |  |
| 13 | Подтверждение решения проблемы  |   | R |  |

### Standard Technical Support

| No. | Item   | Supplier | Customer | Remark |
|-----|--|----------|----------|--------|
| 1   | Provide technical assistance service and ensure access to the relevant System expertise.   | R        |          |        |
| 2   | Respond to the Customer within the Lead Time defined in the SLA.   | R        |          |        |
| 3   | Escalation of network trouble tickets to corresponding expert backup team.   | R        |          |        |
| 4   | Provide necessary symptom data and requested information for trouble shooting.   | S        | R        |        |
| 5   | Provide temporary access license, authorized account and password for remote support.  |          | R        |        |
| 6   | Provide remote support for Problem handling.   | R        |          |        |
| 7   | Assign engineers on Site for Problem solving or analysis, if necessary.  | R        |          |        |
| 8   | Assign a responsible person to work together with the Supplier's on-site engineer, and make sure that on-site engineer(s) can access the Site easily, and work in a secure environment with the authorization to use the equipments or communication facilities. |          | R        |        |
| 9   | Provide enough Spare Parts for trouble shooting.   |          | R        |        |
| 10  | Analyze the Problem and provide a temporary solution to recover the System back to the normal operational condition, if necessary.   | R        |          |        |
| 11  | Analyze the Problem root cause and work out a final solution.  | R        |          |        |
| 12  | Implement the Problem solution, verify and feedback the results.   | S        | R        |        |
| 13  | Confirm Problem solution result, and feed back the Problem status.   |          | R        |        |

### Диагностика и устранение неполадок в работе ПО Обновление системы (повышение качества ПО)

| No. | Действие   | Исполнитель | Заказчик | Замечания |
|-----|--|-------------|----------|-----------|
| 1   | Предоставление коррекций ПО, инструкций и документации   | R           |          |           |
| 2   | Предоставление обновления ПО без изменения базовых функций                                     | R           |          |           |
| 3   | Установка ПО на всех важных элементах в течении одного месяца после уведомления от Исполнителя |             | R        |           |

### Software fault diagnosis and corrections

### System update(software quality enhancement)

| No. | Item   | Supplier | Customer | Remark |
|-----|--|----------|----------|--------|
| 1   | Provide correction patches, implementation instructions and description documentation.                   | R        |          |        |
| 2   | Provide enhancement of the basic Software performance without changing any basic functions if available. | R        |          |        |
| 3   | Implement the updates in all relevant nodes within one month after notified by the Supplier.             |          | R        |        |

### Обслуживание первичного узла

| No. | Действие  | Исполнитель | Заказчик | Замечания |
|-----|---|-------------|----------|-----------|
| 1   | Отправка пакета(ов) обновления программного обеспечения со всей необходимой документацией                   | R           |          |           |
| 2   | Совместный выбор первого узла, на котором будет произведена установка Обновленного программного обеспечения | S           | R        |           |
| 3   | Подготовка плана выполнения и плана возвращения на предыдущую версию ПО                                     | R           |          |           |
| 4   | Проверка и подтверждение плана выполнения и плана возвращения на предыдущую версию ПО                       |             | R        |           |
| 5   | Настройка удалённого соединения   | R           |          |           |
| 6   | Установка Обновлений ПО на первый Сетевой Элемент удалённо  | R           |          |           |
| 7   | Установка Обновлений ПО на первый Сетевой Элемент на Площадке заказчика, если это необходимо                | R           |          |           |
| 8   | Подготовка отчета по проведенному Обновлению ПО   | R           |          |           |
| 9   | Наблюдение за работой системы после Обновления ПО   | R           |          |           |
| 10  | Подготовка письменного отчета о проведенном Обновлении  | R           |          |           |
| 11  | Проверка результатов  |             | R        |           |

### On-site implementation for first node

| No. | Item  | Supplier | Customer | Remark |
|-----|---|----------|----------|--------|
| 1   | Send the Software Update package(s) with all necessary documentation to the Customer. | R        |          |        |
| 2   | Jointly choose the first node in which the Software Update shall be implemented.      | S        | R        |        |
| 3   | Prepare the implementation and rollback plan and call a review meeting.               | R        |          |        |
| 4   | Review and approve the implementation and rollback plan.                              |          | R        |        |
| 5   | Set up the remote connection to the Customer network upon mutual agreement.           | R        |          |        |
| 6   | Implement a Software Update package into the first node remotely.                     | R        |          |        |
| 7   | Implement a Software Update package into the first node on-site, if necessary.        | R        |          |        |

|    |   |   |   |  |
|----|---|---|---|--|
| 8  | Record and report the Software Update process and final effect.                         | R |   |  |
| 9  | Monitor the system after the Software Update implementation.                            | R |   |  |
| 10 | Produce a written report describing the result of the FNI and the impact on the system. | R |   |  |
| 11 | Verify the Software Update result.  |   | R |  |

#### Ремонт и замена аппаратного обеспечения

| No. | Действие   | Исполнитель | Заказчик | Замечания |
|-----|--|-------------|----------|-----------|
| 1   | Покупка достаточного количества запасных частей  |             | R        |           |
| 2   | Замена неисправного блок на месте из собственных запасных частей Заказчика.  |             | R        |           |
| 3   | Заполнение "Faulty Tag" и "Application Form" для каждой неисправной детали, отправление заполненных форм Исполнителю |             | R        |           |
| 4   | Отправка неисправной детали Исполнителю  |             | R        |           |
| 5   | Замена или ремонт детали   | R           |          |           |
| 6   | Возврат отремонтированной/замененной детали Заказчику  | R           |          |           |
| 7   | Исполнитель составляет отчеты о ходе предоставления услуги и неисправностях для Заказчика                            | R           |          |           |

#### Hardware Repair and Replacement

| No. | Item  | Provided by |          | Remark |
|-----|---|-------------|----------|--------|
|     |   | Supplier    | Customer |        |
| 1   | Purchase a sufficient quantity of Spare Parts.  |             | R        |        |
| 2   | On-site replacement of Faulty Unit with Spare Parts from Customer's own spare parts stock.        |             | R        |        |
| 3   | Fill in and attach "Faulty Tag" for each Faulty Unit and send "Application Form" to the Supplier. |             | R        |        |
| 4   | Send the Faulty Unit to Supplier's  |             | R        |        |
| 5   | Repair or replace the Faulty Unit.  | R           |          |        |
| 6   | Return the repaired/replaced parts to the Customer's Return Address                               | R           |          |        |
| 7   | Supplier create report  | R           |          |        |

#### Профилактические инспекционные осмотры сети

| No. | Действие  | Исполнитель | Заказчик | Замечания |
|-----|---|-------------|----------|-----------|
| 1   | Проведение стартового совещания   | R           | S        |           |
| 2   | Учреждение проектной группы   | R           | S        |           |
| 3   | Составление плана проверки в соответствии с информацией с Площадок заказчика, | R           | S        |           |

|    |  |   |   |  |
|----|--|---|---|--|
|    | предоставленной Заказчиком.  |   |   |  |
| 4  | Организация удаленного доступа   |   | R |  |
| 5  | Назначение ответственного лица для работы с на месте с инженером Исполнителя, организация доступа на место, разрешение на использование оборудования или средств связи Заказчика |   | R |  |
| 6  | Проверка конфигурации и параметров сети Заказчика  | R | S |  |
| 7  | Решение найденных аварийных проблем в течении проведения осмотра   | R | S |  |
| 8  | Сбор данных о симптомах или информации о потенциальных проблемах и рисках для последующего анализа.  | R | S |  |
| 9  | Углубленный анализ собранной информации.   | R |   |  |
| 10 | Обсуждение мер по улучшению работы сети, профилактических мер для избежания потенциальных рисков, найденных в процессе проверки  | R |   |  |
| 11 | Реализация профилактических мер, решение найденных проблем   | R |   |  |

#### Equipment Health Check

| No. | Item   | Supplier | Customer | Remark |
|-----|--|----------|----------|--------|
| 1   | Hold a kick-off meeting.   | R        | S        |        |
| 2   | Establish a project team.  | R        | S        |        |
| 3   | Make a health check plan according to Site(s) information provided by the Customer.  | R        | S        |        |
| 4   | Provide temporary access license, authorized account and password for remote health check.   |          | R        |        |
| 5   | Assign a responsible person to work together with the Supplier's on-site engineer(s), and make sure that on-site engineer(s) can access the Site easily, and work in a secure environment with the authorization to use the equipment or communication facilities. |          | R        |        |
| 6   | Check the environment, configuration, status and performance of specified Supplier-made equipment(s) in the Customer's network.  | R        | S        |        |
| 7   | Solve Class 1 Problems during the health check.  | R        | S        |        |
| 8   | Collect the symptom data or information of potential Problems and risks for further analysis.  | R        | S        |        |
| 9   | In-depth analysis of the symptom data or information collected.  | R        |          |        |
| 10  | Discuss the improvement solutions and preventive measures for the potential Problems and risks found in the health check.  | R        |          |        |
| 11  | Provide the improvement solutions and preventive measures.   | R        |          |        |

**Annex 2**  
**Prices for services.**  
 List of Equipment

**Monetary unit: USD**

– – Приложение 2 –  
 – Цены на  
 услуги.  
 – Перечень  
 Оборудования  
 Ден. единица: USD

| Название Оборудования/<br>Equipment Name | Пакет Услуг/<br>Service package | Кол-во/<br>Qty | Срок поддержки/<br>Support duration | Цена за ед. в год без НДС, USD / Price for 1 unit per year without VAT, USD | Цена за 12 месяцев, не включая НДС 18% | НДС 18% | Цена за 12 месяцев, включая НДС 18% |
|--|---------------------------------|----------------|-------------------------------------|---|--|---------|-------------------------------------|
| <b>CX600-X8</b>                          | Бронзовый пакет/Bronze package  | 3              | ДД.ММ.2013 – DD.ММ.2014             |   |  |         |                                     |
| <b>ME60-8</b>                            | Бронзовый пакет/Bronze package  | 2              | ДД.ММ.2013 – DD.ММ.2014             |   |  |         |                                     |
| <b>S9303</b>                             | Бронзовый пакет/Bronze package  | 2              | ДД.ММ.2013 – DD.ММ.2014             |   |  |         |                                     |

| <b>Customer service request</b><br><b>Запрос на устранение неисправности</b>   |   |  |  |
|--|---|--|--|
| <b>Company</b><br>Компания   | <b>Region</b><br>Регион                                     | <b>Priority</b><br>Приоритет   |  |
|  |   |  |  |
| <b>Raised Date</b><br>Дата регистрации   | <b>City</b><br>Город  | <b>Site name</b><br>Название элемента сети   |  |
|  |   |  |  |
| <b>Product Line/Product Class</b><br>Вид оборудования  | <b>Product Type</b><br>(Подтип элемента сети):              | <b>Software/Hardware Version</b><br>Версия ПО/АО   |  |
|  |   |  |  |
| <b>Problem Type</b><br>Вид проблемы  | <b>Contract No.</b><br>Номер контракта по оказанию услуг ТП | <b>Customer's internal request number</b><br>Внутренний номер запроса (заполняется организацией клиента) |  |
|  |   |  |  |
| <b>Opened by (customer)</b><br>Исходный владелец проблемы (клиент)   |   | <b>Registered by (customer)</b><br>Лицо открывающее запрос (клиент)                                      |  |
|  |   |  |  |
| <b>Telephone</b><br>Телефон  |   | <b>Telephone</b><br>Телефон  |  |
| <b>Fax</b><br>Факс   |   | <b>Fax</b><br>Факс   |  |
| <b>E-mail:</b>   |   | <b>E-mail:</b>   |  |
| <b>Event time</b><br>Дата и время возникновения проблемы   |   |  |  |
| <b>Summary</b><br>Формулировка проблемы  |   |  |  |
| <b>Problem Description</b><br>Подробное описание проблемы и операций, выполненных перед ее появлением  |   |  |  |
| <b>Expected result</b><br>Ожидаемый результат  |   |  |  |
| <b>Special remarks</b><br>Примечания   |   |  |  |
| <p>К Critical (Аварийному) приоритету относятся проблемы, при которых требуется немедленная реакция со стороны центра технической поддержки.</p> <p>Регистрация запроса с данным приоритетом возможно только при звонке на Горячую Линию (8-800-2000-388 или +7-383-328-00-63)</p> |   |  |  |



HUAWEI

## Fault Tag / Карточка неисправности

|  |  |   |  |  |  |
|--|--|---|--|--|--|
| <b>Customer's Name / Заказчик</b>  |  |   |  |  |  |
| <b>Contract number / Номер договора на основании которого будет осуществляться ремонт/замена</b> |  |   |  |  |  |
| <b>Delivery Address / Адрес доставки исправного оборудования</b>                                 |  |   |  |  |  |
| <b>Contact person / Контактное лицо</b>  |  |   |  |  |  |
| <b>Tel:</b>  |  | <b>Fax:</b>   |  |  |  |
| <b>*Mob:</b>   |  | <b>*E-mail:</b>                                     |  |  |  |
| <input type="checkbox"/> <b>Category (Категория?)</b>  |  | <input type="checkbox"/> <b>RMA (Ремонт/замена)</b> |  | <input type="checkbox"/> <b>Return (Возврат)</b> |  |
|  |  | <input type="checkbox"/> <b>Analysis (Анализ)</b>   |  |  |  |

| Type Type | BOM code BOM-код | Bar Code Серийный номер | Fault occurring Date Дата аварии | Description of the fault phenomena Описание неисправности | Reasons for Repairing Причина ремонта | Software Version Версия ПО |
|-----------|------------------|-------------------------|----------------------------------|---|---------------------------------------|----------------------------|
|           |                  |                         |                                  |   |                                       |                            |
|           |                  |                         |                                  |   |                                       |                            |
|           |                  |                         |                                  |   |                                       |                            |
|           |                  |                         |                                  |   |                                       |                            |
|           |                  |                         |                                  |   |                                       |                            |
|           |                  |                         |                                  |   |                                       |                            |

**Reasons for Repairing:**

F001— wearout damaged, F002—deployment damaged, F003—transport damaged, F004—version upgrade, F005—batch replace, F007—overdue spare parts impending, F008—Others, F011—running circumstance change

**Причина ремонта:**

F001— неисправность, возникшая при эксплуатации, F002—неисправность, возникшая при установке и настройке оборудования, F003— неисправность, возникшая при транспортировке, F004—обновление версии, F005 - замена партии продукта, F007—исключение срока годности, F008—иное, F011—изменение условий эксплуатации

**Notes:**

1. For optical boards returned, the optical interface should be covered with the safety cap.
2. As usually the analysis board will not be returned to you, if you have any special requirements, pls let us know.
3. One Fault Tag should be adapted one return category, such as RMA / Return / Analysis.

**Примечания:**

1. При возврате оптической платы, оптический интерфейс должен быть закрыт безопасным колпачком.
2. Обычно анализируемая плата не возвращается Вам обратно. Если у Вас будут специальные требования, просьба сообщать об этом.
3. В поле "Категория" должна быть выбрана только одна категория (Ремонт/замена, Возврат, Анализ)

**For and on behalf of / От имени**

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

\_\_\_\_\_  
(Signature; Seal) / (Подпись; Печать)

/

\_\_\_\_\_  
(Name; Title) / (Ф.И.О; Должность)

**For and on behalf of / От имени  
CJSC "GlobusTelecom" / ЗАО "ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ"**

\_\_\_\_\_  
(Signature; Seal) / (Подпись; Печать)

/

\_\_\_\_\_  
(Name; Title) / (Ф.И.О; Должность)

1.