**РИГЛАШЕНИЕ №92**

**к участию в конкурсе с неограниченным участием**

Дата: «23» ноября 2022 г.

**ЗАО «Альфа телеком»** (далее - Компания) приглашает правомочных поставщиков представить свои конкурсные заявки на закупку **услуги сервисного обслуживания ПО Контакт-Центр Протей** (далее Приглашение).

Описание предмета закупки, характер, перечень, количество, место и сроки поставки, требования, предъявляемые к поставщикам и иные требования установлены **в Требованиях к закупке (приложение 1 к Приглашению**).

1. Для участия в конкурсе необходимо:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1.** | **Подать конкурсную заявку**  в электронном виде согласно Требованиям к закупке (приложение 1)  с установлением пароля доступа | **По эл. адресу:**  **tender@megacom.kg** | **Дата окончания приема конкурсных заявок:**  **01.12.2022г. 09:59 часов (GMT+6)** |
| **2.** | **Направить пароль** для доступа к конкурсной заявке | **По электронному адресу:**  **tender@megacom.kg** | **Дата окончания приема паролей к конкурсным заявкам:**  **01.12.2022г. с 10:00 до 11:59 часов (GMT+6)** |
| **3.** | **Вскрытие конкурсных заявок состоится:** | по адресу: г. Бишкек, ул. Суюмбаева, 123; | ***ДАТА и Время вскрытия конкурсных заявок: 01.12.2022г. в 12:00 часов (GMT+6)*** |

* ***Вложенный файл (конкурсная заявка) не должен превышать 10мб, в случае превышение рекомендуется разделить и отправить несколькими сообщениями (письмами) или воспользоваться облачными файлообменниками.***

1. При наличии вопросов по настоящему Приглашению поставщик может обратиться в Компанию по электронному адресу: **tender@megacom.kg** за получением разъяснений, но не позднее 3 рабочих дней до истечения окончательного срока представления конкурсных заявок. Разъяснения направляются обратившемуся поставщику по электронной почте, с которой был получен запрос, не позднее трех календарных дней с момента получения запроса.
2. При необходимости, Компания вправе внести изменения в настоящее Приглашение путем издания дополнений в любое время до истечения окончательного срока представления конкурсных заявок, но в любом случае не позднее 3 (трех) рабочих дней.
3. Компания может перенести окончательную дату подачи конкурсных заявок на более поздний срок, если вносятся поправки в настоящее Приглашение, о чем Компания информирует путем размещения соответствующей информации на официальном сайте Компании и информационном ресурсе, где было размещено объявление о проведении настоящего конкурса.
4. **Порядок подачи конкурсной заявки.** Поставщику, желающему участвовать в конкурсе необходимо согласно Требованиям к закупке (приложение 1 к Приглашению) заполнить конкурсную заявку (приложение 2 к Приглашению), приложить требуемые копии документов, установить к ним пароль доступа и отправить в электронном виде на электронную почту, указанную в п. 1 Приглашения, не позднее установленного срока. При этом, Поставщик обязуется сообщить/направить Компании пароль доступа не позднее установленного срока и вышеуказанным способом.

Каждый участник конкурса может подать только одну конкурсную заявку.

1. Компания может установить фиксированную сумму гарантийного обеспечения конкурсной заявки (далее – ГОКЗ). Срок действия ГОКЗ должен совпадать со сроком действия конкурсной заявки. Данное требование устанавливается при необходимости.

ГОКЗ вносится в размере и форме, предусмотренных в конкурсной документации.

ГОКЗ возвращается не позднее трех рабочих дней в случаях:

1) истечения срока действия конкурсной заявки, указанного в конкурсной документации;

2) заключения договора и предоставления ГОИД, если предоставление такого гарантийного обеспечения предусмотрено в конкурсной документации;

3) отзыва конкурсной заявки до истечения окончательного срока представления конкурсных заявок;

4) прекращения процедур закупок без заключения договора.

Гарантийное обеспечение конкурсной заявки закупающей организацией удерживается в случаях:

1) отказа подписать договор на условиях, предусмотренных в конкурсной заявке победителя, за исключением случаев, если такой отказ связан с введением режима чрезвычайной ситуации или чрезвычайного положения, при условии опубликования объявления о закупке до введения таких режимов;

2) отказа предоставить гарантийное обеспечение исполнения договора;

3) отзыва конкурсной заявки после ее вскрытия и до истечения срока ее действия;

4) изменения условий конкурсной заявки после вскрытия конвертов с конкурсными заявками.

1. **Конкурсные заявки, поданные поставщиками позднее указанного срока и/или заявки, к которым не сообщен пароль до установленного срока, не принимаются и не рассматриваются.**

**Подавая свою конкурсную заявку, поставщик тем самым выражает свое согласие на все условия, указанные в проекте (-ах) договора (-ов) (Приложение 3 к Приглашению).**

**Не допускается внесение изменений в конкурсные заявки после истечения срока их подачи.**

1. Поставщик, подавший конкурсную заявку, может присутствовать на вскрытии конкурсных заявок. На вскрытии конкурсных заявок оглашается цена конкурсной заявки, а также список документов, приложенных к конкурсной заявке, и вносится в протокол вскрытия.
2. Во время оценки конкурсных заявок Компания вправе обратиться к поставщику за разъяснениями по поводу его конкурсной заявки. Запрос о разъяснениях и ответ на него должны подаваться в письменном виде по электронной почте.
3. Оценка конкурсных заявок осуществляется в соответствии с процедурами и критериями, предусмотренными в Требованиях к закупке (приложение 1 к Приглашению). Компания вправе запросить у поставщика исправление арифметических ошибок, допущенных в конкурсной заявке.

В случае если по итогам проведенной оценки поставщиками предоставлены конкурсные заявки с одинаковыми ценами и условиями, отвечающие требованиям конкурсной документации, то Компания направляет поставщикам, представившим одинаковые цены запрос по электронной почте о возможности снижения цены (предоставления скидки), выигравшей конкурсной заявкой считается заявка поставщика, предоставившего наименьшую цену (наибольшую скидку). В случае если после снижения цены (предоставления скидки) поставщики представили одинаковые предложения (цена, скидка), то победитель определяется посредством случайной выборки.

1. Компания отклоняет конкурсную заявку в случаях, если:

- участник, представивший конкурсную заявку, не соответствует квалификационным требованиям, установленным в Требованиях к закупке (приложение 1 к Приглашению);

- конкурсная заявка по существу не отвечает требованиям, установленным в Требованиях к закупке (приложение 1 к Приглашению);

- технические параметры, предложенные в конкурсной заявке, не соответствуют технической спецификации, установленной в Требованиях к закупке (приложение 1 к Приглашению);

- поставщик представил более одной конкурсной заявки;

- поставщик не предоставил гарантийное обеспечение конкурсной заявки;

- цена конкурсной заявки превышает планируемую сумму закупки;

- в случае выявления конфликта интересов согласно п. 6.5 Правил организации и осуществления закупок в ЗАО «Альфа Телеком».

1. Конкурс признается Компанией несостоявшимся в случаях, когда были отклонены все предложения поставщиков, не поступило ни одного предложения или минимальная цена по конкурсу превышает планируемую сумму закупки.
2. Компания может отменить конкурс в любое время до заключения договора, если отпала необходимость в дальнейшем приобретении предмета закупки.
3. Компания в течение двух рабочих дней с момента подведения итогов по конкурсу направляет поставщикам по электронной почте уведомления: победителю о том, что его заявка признана победившей, остальным участникам, что их заявки не признаны победившими.
4. Поставщик, определенный победителем конкурса, должен подтвердить уведомление о признании его победителем в течение трех рабочих дней путем направления ответного письма по электронной почте.
5. В случае нарушения победителем сроков: подтверждения заключения договора, подписания договора/возврата экземпляра договора Компании или внесения гарантийного обеспечения исполнения договора, Компания вправе заключить договор с поставщиком вторым в рейтинге.
6. Поставщик, участвующий в конкурсе, имеет право подать жалобу Компании относительно требований конкурсной документации не позднее двух рабочих дней до даты окончательного срока подачи конкурсных заявок или проведенной оценки по конкурсу не позднее двух рабочих дней после подведения итогов по конкурсу. Жалоба поставщика рассматривается Компанией в срок до 3-х рабочих дней. В случае несогласия поставщика с решением Компании по жалобе, поставщик вправе обратиться в судебные органы.

Приложение:

1. Требования к закупке - Приложение №1;
2. Форма конкурсной заявки - Приложение №2;
3. Проект договора - Приложение №3.

**Руководитель отдела по закупкам М. Кенжебаев**

*Исп.: Темирбеков К.Т.*

*Тел:0312 905 244*

**Приложение 1 к Приглашению**

**Требования к закупке**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1.Общие требования** | | |
| 1.1 | Язык конкурсной заявки | Русский (в случае если документ будет составлен на иностранном языке, необходимо предоставить дополнительно перевод на русском языке) |
| 1.2 | Место оказания услуг | Кыргызская Республика, г. Бишкек, ул. Суюмбаева 123, Головной офис. |
| 1.3 | Период оказания услуг | Срок оказания услуг по сервисному обслуживанию платформы Контакт-Центр Протей - 12 месяцев с даты заключения Договора. |
| 1.4 | Условия оплаты и срок выплаты | Авансовый платеж не предусмотрен.  Оплата за Услуги по технической поддержке производится ежемесячно, пропорциональными долями по факту оказания услуг в течение 20 рабочих дней с момента получения счета на оплату, выставленного на основании подписанного обеими Сторонами Акта об оказанных услугах.  **Для нерезидентов КР:** Покупатель вправе от суммы каждого платежа удержать налог на доходы иностранной компании по ставке 10 % от стоимости Услуг. Если при наличии Международного Соглашения во избежание двойного налогообложения, Поставщик предоставит необходимые документы о своем резидентстве на 2022г., налог на доходы иностранной компании не удерживается. Если к моменту предоставления справки какая-либо сумма налогов на доход уже удержаны, указанные суммы налогов будут перечислены Поставщику в течение 15 банковских дней. |
| 1.5 | Порядок оплаты | Оплата осуществляется путем перечисления денежных средств на расчетный счет Поставщика:  **Нерезидентам Кыргызской Республики:**   * В российских рублях.   **Резидентам Кыргызской Республики:**   * в сомах;   \*При оплате нерезидентам КР за услуги при отсутствии межгосударственных соглашений об избежании двойного налогообложения будет удержан налог на доход иностранной организации по ставке 10%. |
| 1.6 | Цена конкурсной заявки | В цену, указанную участниками конкурса, должны быть включены все налоги, сборы, и другие платежи, взимаемые в соответствии с законодательством Кыргызской Республики, а также иные расходы по выполнению договорных обязательств. |
| 1.7 | Валюта конкурсной заявки | **Для резидентов КР:** Сом КР\* (\*Примечание: Если резидентом КР будет подана конкурсная заявка в другой валюте, то договор будет заключен в национальной валюте по курсу Национального банка КР на день вскрытия).  **Для нерезидентов КР:** Российский рубль  \*Оценка будет производиться в национальной валюте - сом по курсу Национального банка КР на день вскрытия конкурсных заявок. |
| 1.8 | Документы:  **Для Юридических лиц**, копии документов, определяющих организационно-правовую форму юридического лица, место регистрации и основной вид деятельности:   * Свидетельство о гос. регистрации/перерегистрации, * Устав * Приказа/решение об избрании/назначении исполнительного органа юр.лица (1-го лица)   **Для индивидуальных предпринимателей**: Свидетельство о регистрации в качестве индивидуального предпринимателя или действующий патент (при этом вид деятельности должен совпадать с предметом закупки и охватывать минимум период до полной поставки товара и передачи по акту) | Приложить копии (в случае если, данные документы составлены на иностранном языке, необходимо предоставить дополнительно перевод на русском языке). |
| 1.9 | Доверенность на лицо, подписавшее конкурсную заявку и представляющее интересы участника в торгах. Если конкурсная заявка подписана не первым лицом, то необходимо предоставить доверенность на лицо, подписавшее конкурсную заявку и представляющее интересы участника в торгах; | Приложить скан копию доверенности. |
| 1.10 | Срок действия конкурсной заявки, в календарных днях | 60 (шестьдесят) календарных дней с даты вскрытия конкурсных заявок |
| 1.11 | Размер и форма гарантийного обеспечения конкурсной заявки договора (ГОКЗ) | Не требуется |
| 1.12 | Размер и форма гарантийного обеспечения исполнения договора (ГОИД) | Поставщик, которому будет присуждено право заключения договора, по итогам конкурса должен внести гарантийное обеспечение исполнения договора (ГОИД), в виде денежных средств, в размере: **5%** от общей суммы Договора путем перечисления денежных средств на банковский счет Компании в течение 5 банковских дней с даты заключения Договора.  *Порядок возврата ГОИД определяется в договоре.* |
| 1.13 | Критерии оценки | \* Победившей может быть признана Конкурсная заявка, отвечающая по существу требованиям **конкурсной документации, квалификационным требованиям, техническим параметрам и имеющая наименьшую оцененную стоимость\*.**  \* при определении оцененной стоимости, от общей стоимости конкурсной заявки вычитается НДС (-12%), если участник-резидент КР является плательщиком НДС, соответственно, оценка заявок будет проводиться без учета НДС-12%. |
| 1.14 | Срок для устранения Дефектов/ время реагирования | Время реагирования при оказании технической поддержки должно соответствовать времени, указанному в Техническом задании. |
| 1.15 | **Выделяемая сумма** | **Лот №1 – 931 694,40 сом** |
| **2. Квалификационные требования** | | |
| 2.1 | Опыт аналогичных поставок за последние два года, в денежном выражении | Наличие опыта по характеру и степени сложности аналогичных поставок за последний 2 года на сумму не менее выделяемой суммы по каждому лоту или эквивалент в российских рублях с приложением подтверждающих документов (счеты-фактуры, договоры/контракты, акты приема-передачи).  Предоставленные данные должны быть подтверждены: счет-фактурами, актами приема –передач товаров. |
| 2.2 | Авторизация | В случае подачи конкурсной заявки не производителем платформ - НТЦ Протей, необходимо предоставить копию авторизационного письма, выданного НТЦ Протей, о том, что участник является авторизованным представителем НТЦ Протей и имеет право оказывать техническую поддержку на территории Кыргызской Республики. В случае участия в конкурсе самого производителя оборудования, Правообладателю необходимо предоставить подтверждающее письмо. |
| 2.3 | Сертификация работников | Участнику, не являющемуся производителем платформ, необходимо иметь не менее 5 (пяти) квалифицированных работников с сертификатами о прохождении обучения по техническому и постгарантийному обслуживанию платформ НТЦ Протей, предоставить копии сертификатов. Участнику-производителю платформ, необходимо иметь 5 (пять) квалифицированных работников на оказание услуг по тех. поддержке платформ НТЦ Протей. Наличие таких работников, участник гарантирует в "Сведениях о квалификации" (заполните Приложение №2 к Тех.заданию). |
|  | *\* В случае участия в конкурсе простого товарищества, каждый его участник должен отвечать установленным квалификационным требованиям.* | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **3. Существенные/технические требования** | | | | |
| **№** | **Наименование товаров** | **Подробное описание товаров** | **Срок поставки, выполнения работ, оказания услуг** | **Кол-во, объем** |
| **Лот №1 - Сервисное обслуживание ПО Контакт-Центр Протей.** | | | | |
| **1.1** | **Сервисное обслуживание ПО Контакт-Центр Протей** | **Сервис должен включать в себя:**  Не хуже, чем:  Время работы ТП 24/7. Реагирование при незначительных проблемах не позднее 24 часов, при проблемах острого характера не позднее 2-х часов с момента регистрации проблемы. Доступ к технической поддержке по телефону, через HelpDesk вендора, по e-mail.  Сервисное обслуживание ПО Контакт-Центр Протей должно включать в себя поддержку следующих компонентов:  Базовая программная подсистема поддержки SSW5; Программная подсистема поддержки SIP; Программная подсистема поддержки IVR; Программная подсистема поддержки среды конструирования услуг для IVR; Программная подсистема поддержки исходящих кампаний; Программная подсистема поддержки XML;  Программная подсистема поддержки сервера распределения вызовов ACD; Программная подсистема поддержки записи разговоров; Программная подсистема поддержки оператора; Программная подсистема поддержки старшего оператора;  Программная подсистема поддержки CRM;  Программная подсистема поддержки отчетов и оперативной статистики  В техническую поддержку входит устранение ошибок в ПО, доступ к базе знаний вендора, дополнениям и обновлениям ПО. | Срок действия лицензии – не менее 12 календарных месяцев, не раньше, чем с момента подписания Договора на сервисное обслуживание. | **1** |

**БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ**

**для внесения ГОКЗ и ГОИД**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Для зачисления Кыргызских сомов** | | **For transfer of US dollars** |
| **Intermediary Bank**  **(Банк-посредник)** :56А: |  | **Kookmin Bank, Seoul, South Korea**  **SWIFT: CZNBKRSE** |
| **Bank of Beneficiary**  **(Банк получателя)** :57A: | ОАО “Айыл Банк”,  г. Бишкек, Кыргызская Республика | **OAO AIYL BANK, Kyrgyz Republic, Bishkek**  **SWIFT: AIYLKG22**  **Номер счета: 7C78USD013** |
| **Beneficiary Name (Получатель)** :59: | ЗАО "Альфа Телеком",  Счет № 1350100027537623  БИК: 135001 | Beneficiary Name: **CJSC Alfa Telecom**  Beneficiary account: **NO.1350100022480485**  Address: KYRGYZSTAN, Bishkek, Suyumbaeva 123 |
| **Purpose of payment**  **(Назначение платежа)**  :70: | ***- Гарантийное обеспечение конкурсной заявки;***  ***- Гарантийное обеспечение исполнения договора от \_\_\_\_ №\_\_\_\_;*** | **В назначении указать: за что, р/счет и наименование компании.**  **Например:** Account replenishment, FOR FURTHER CREDIT TO ACCOUNT. NO.1350100022480485 CJSC Alfa Telecom  USD |

**Примечание:** Расходы, связанные с банковским переводом, несет победитель конкурса.

**Приложение 2 к Приглашению**

**Форма**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **КОНКУРСНАЯ ЗАЯВКА**  КОМУ: **ЗАО «Альфа Телеком»**  На Приглашение № \_\_\_\_ от «\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_2022 г.  ОТ: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  *(наименование поставщика)* |
| |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **№ лота** | **Наименование услуги. Подробное описание** | **Кол-во/объем** | **Цена**  **за ед. без НДС\*** | **Общая стоимость, без НДС\*** | **Сумма**  **НДС\*** | **Общая стоимость, с учетом НДС\*** | |  |  |  |  |  |  |  | |  | **ИТОГО:** |  |  |  |  |  |  * Срок оказания услуг по сервисному обслуживанию платформы Контакт-Центр Протей: 12 месяцев с даты заключения Договора.   В цену, указанную поставщиком, должны быть включены все налоги, сборы и другие платежи, взимаемые в соответствии с законодательством Кыргызской Республики, накладные затраты, транспортные и другие затраты поставщика.  **\*Сумма НДС в графах заполняется поставщиком, только в случае если он является плательщиком НДС в Кыргызской Республике на момент подачи конкурсной заявки.**  Данная конкурсная заявка действительна в течение 60 (шестидесяти) календарных дней с даты вскрытия конкурсных заявок.  Подавая настоящую конкурсную заявку, выражаем свое согласие заключить договор (в случае признания конкурсной заявки, выигравшей) на условиях, обозначенных в Требованиях к закупке и по форме Договора согласно приложению 3 к Приглашению.  В случае принятия нашей Конкурсной заявки, мы обязуемся предоставить гарантийное обеспечение исполнения Договора на сумму \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, для надлежащего выполнения Договора и в сроки, указанные в Конкурсной документации.  Также подавая конкурсную заявку подтверждаем и гарантируем свою правоспособность, наличие регистрации в установленном законодательством порядке, а также наличие необходимых разрешительных документов на осуществление нашей деятельности. Гарантируем, что лицо, подписавшее настоящую конкурсную заявку, обладает всеми необходимыми полномочиями на ее подписание. | |

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

(ФИО) (должность) (подпись и печать)

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2022 года

(дата заполнения)

**Приложение 3 к Приглашению**

**ДОГОВОР НА ОКАЗАНИЕ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

**КОНТАКТ-ЦЕНТРА ПРОТЕЙ № \_\_\_\_\_\_\_**

|  |  |
| --- | --- |
| г. Бишкек | « \_\_\_ »\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2022 г. |

**ЗАО «Альфа Телеком»**, именуемое в дальнейшем Заказчик, в лице Генерального директора Мамытова Н.Т., действующего на основании Устава, с одной стороны, и

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем Исполнитель, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. **Предмет договора**
   1. Исполнитель оказывает услуги по сервисному обслуживанию программного обеспечения, указанного в Приложении 1 к Договору (далее Перечень обслуживаемого ПО), в соответствии с условиями настоящего Договора (далее Услуги).

1.2. Все приложения, дополнительные соглашения, составленные к настоящему Договору, являются неотъемлемой частью Договора.

1. **Права и обязанности сторон**
   1. **Исполнитель обязуется:**
      1. Оказать Услуги в порядке и на условиях, предусмотренных настоящим Договором, в том числе в полном соответствии с условиями раздела 4 настоящего Договора.
      2. Не разглашать в соответствии с условиями настоящего Договора конфиденциальную информацию, полученную при исполнении настоящего Договора, третьим лицам, без предварительного письменного согласия Заказчика.
      3. Незамедлительно информировать Заказчика о невозможности исполнения обязательств, в срок, предусмотренный настоящим Договором.
   2. **Заказчик обязуется:**
      1. Осуществить оплату по настоящему Договору в порядке и размере, предусмотренном в разделе 3 настоящего Договора.
      2. Принять надлежаще оказанные Услуги в порядке, предусмотренном настоящим Договором.
      3. Обеспечить работникам Исполнителя доступ (в т.ч. удаленный с использованием защищенного соединения TCP/IP/SSH) путем организации VPN-туннелей (или организации удаленного доступа любым другим способом) к Программному обеспечению, если это необходимо для выполнения Исполнителем обязательств, предусмотренных настоящим Договором, в срок не более 1 (одного) часа с момента обращения Исполнителя.
   3. Стороны обязуются незамедлительно информировать друг друга о затруднениях, препятствующих своевременному исполнению своих обязательств по настоящему Договору, для своевременного принятия другой Стороной необходимых мер.
2. **Цена Договора и порядок оплаты**
3. Цена настоящего Договора составляет: **\_\_\_\_\_\_\_** с учетом косвенных налогов и включает налог на доход для нерезидента Кыргызской Республики и является окончательной. В случае изменения налогового законодательства в стране резидентства Исполнителя в части косвенных налогов, то Исполнитель несет ответственность за исчисление и уплату таких налогов самостоятельно.

3.2. Оплата за Услуги по сервисному обслуживанию производятся ежемесячно в течение 20 рабочих дней с момента получения счета-фактуры/инвойса, выставленного Исполнителем, на основании подписанного обеими сторонами Акта сдачи-приемки оказанных услуг за отчетный месяц по форме Приложения 5 к настоящему Договору.

Сумма ежемесячного платежа составляет – **\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

* 1. Оплата производится Заказчиком перечислением денежных средств на транзитный счет Исполнителя, указанный в разделе 14 настоящего Договора.
  2. Датой оплаты считается дата списания денежных средств с расчетного счета Заказчика.
  3. В соответствии с межгосударственными Соглашениями об избежание двойного налогообложения и предотвращении уклонения от уплаты налогов на доходы между Российской Федерацией и Кыргызской Республикой при предоставлении Исполнителем Сертификата (Справки) уполномоченного органа Российской Федерации о резидентстве на 2021 / 2022 годы, налог на доход по ставке 10% с выплаты Исполнителю не будет удержан. При отсутствии Сертификата (Справки) с каждой выплаты Исполнителю будет удержан налог на доход по ставке 10%. Исполнитель обязуется предоставить Сертификат (Справку) в срок до 31.01.2022г.
  4. Заказчик вправе удержать налог на доходы иностранной компании по ставке 10% от стоимости Услуг по сервисному обслуживанию при каждой оплате.
  5. Если к дате предоставления Сертификата (Справки) какие-либо суммы налога на доход уже будут удержаны, Заказчик обязуется перечислить удержанную сумму Исполнителю в течение 10 банковских дней, с даты получения Сертификата (Справки).
  6. Банковские расходы и комиссии, налагаемые банком Заказчика, будут оплачиваться за счет Заказчика, а банковские расходы и комиссии банков корреспондентов и банка Исполнителя, будут оплачиваться за счет Исполнителя.
  7. Если, в соответствии с применимыми нормами законодательства КР к настоящему Договору, Исполнитель будет обязан оплатить, или Заказчик будет обязан вычесть из производимых платежей любую сумму, направленную на покрытие налогов или пошлин, применяемых в Кыргызской Республике, Заказчик обязан не позднее 25 числа следующего месяца предоставить документы, подтверждающие удержание и перечисление в бюджет Кыргызской Республики таких платежей, а именно сведения из налогового органа Кыргызской Республики.

1. **Порядок оказания услуг по сервисному обслуживанию**

4.1. Услуги по сервисному обслуживанию программного обеспечения, указанного в Приложении 1 к настоящему Договору, оказываемые Исполнителем Заказчику в рамках настоящего Договора включают в себя:

• Аварийное обслуживание;

• Поддержка по запросу.

4.2. Период оказания Услуг по сервисному обслуживанию в течение 12 месяцев с момента подписания Договора.

4.3. Исполнитель оказывает Услуги по сервисному обслуживанию Программного обеспечения Заказчика в сроки, установленные в Приложении 2 в соответствии с уровнями приоритетности, определенными в Приложении 3 к настоящему Договору;

4.4. Взаимодействие Сторон при оказании услуг по сервисному обслуживанию осуществляется в соответствии с Приложением 4 к настоящему Договору.

4.5. При получении запроса от Заказчика в рамках оказания Услуг по сервисному обслуживанию специалист Исполнителя, в обязанности которого входит оказание услуг по аварийному обслуживанию, поддержки по запросу, связывается с Заказчиком по телефону и предпринимает соответствующие меры для обеспечения Заказчика рекомендациями по идентификации и/или устранении неисправности/проблемы: консультирует его по телефону, направляет информацию по e-mail, выполняет действия по восстановлению работоспособности системы (программного обеспечения, указанного в Приложении 1 к настоящему Договору) с использованием технологии удаленного доступа.

4.6. Исполнитель может проанализировать аварийную ситуацию, используя для этого средства удаленного доступа к Программному обеспечению, которое находится на сервисном обслуживании в соответствии с Приложением 1 к настоящему Договору, через выделенный канал передачи данных.

4.7. Исполнитель оказывает консультационные услуги сотрудникам Заказчика по вопросам эксплуатации, настройки и оптимизации параметров ПО, указанного в Приложении 1 к настоящему Договору. Под консультационными услугами подразумевается получение ответа специалистов Исполнителя по телефону, в письменной форме, либо непосредственная помощь в проведении работ при наличии дистанционного соединения. Консультационные услуги специалиста Исполнителя, оказываются сотрудникам Заказчика без дополнительной оплаты, в рамках и целях надлежащего исполнения обязательств по настоящему Договору.

4.8. В течение 5 рабочих дней после истечения отчетного периода (месяц), Исполнитель направляет на подписание Заказчику Акт сдачи-приемки оказанных услуг.

4.9. В течение 5 рабочих дней с момента получения Акта сдачи-приемки оказанных услуг Заказчик подписывает его и направляет скан Акта Исполнителю на электронный адрес [dc@protei.ru](mailto:dc@protei.ru), один экземпляр Акта Заказчик возвращает Исполнителю или в этот же срок направляет мотивированный отказ от подписания Акта сдачи-приемки оказанных услуг.

**5. Ответственность сторон**

5.1.За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с условиями настоящего Договора, а в случаях, не предусмотренных Договором, в соответствии с действующим законодательством Кыргызской Республики.

5.2. В случае нарушения сроков оказания услуг по сервисному обслуживанию, указанных в Приложении 2 к настоящему Договору, Заказчик удерживает в безакцептном порядке из суммы подлежащей оплате за услуги по сервисному обслуживанию или из суммы ГОИД неустойку в размере 0,1 % от стоимости услуг по обслуживанию конкретного Комплекса ПО, указанного в Приложении № 1 к настоящему Договору за каждый час просрочки, но не более 10 % от стоимости услуг за отчетный период.

5.3. В случае нарушения Заказчиком сроков оплаты, установленных Договором, Исполнитель вправе требовать от Заказчика неустойку в размере 0,1 % за каждый день просрочки, от суммы, подлежащей оплате, но не более 10 % от суммы подлежащей оплате.

5.4**.** Требование об уплате неустойки, предусмотренной в п. 5.3 Договора, должно быть оформлено в письменном виде, подписано уполномоченным представителем. Обязательство по уплате неустойки возникает с момента получения такого письма.

5.5. В случае начисления Заказчиком Исполнителю неустойки в соответствии с п. 5.2. Договора, Заказчик выставляет Исполнителю счет на оплату, направляет уведомление об удержании неустойки с приложением к нему расчета, с удержанием начисленной неустойки из суммы, подлежащей оплате или из суммы ГОИД.

5.6. Уплата неустойки не освобождает Стороны от исполнения своих обязательств по настоящему Договору.

1. **Гарантийное обеспечение**

6.1. Гарантийное обеспечение исполнения Договора Исполнитель вносит в течение 5 (пяти) банковских дней с даты заключения настоящего Договора в размере 5% от цены Договора что составляет **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** на транзитный счет, указанный в п. 14 настоящего Договора.

6.2. В случае ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательств из суммы гарантийного обеспечения исполнения Договора Заказчик вычитает начисленную неустойку, а также убытки, которые могут наступить вследствие неполного исполнения Исполнителем своих обязательств по настоящему Договору или Заказчик вправе требовать выплаты убытков Исполнителем при недостаточности таких средств после удержания из ГОИД.

6.3. Сумма гарантийного обеспечения исполнения Договора Заказчиком возвращается Исполнителю в течение 3 (трех) рабочих дней после подписания Сторонами Акта сдачи-приемки оказанных услуг за двенадцатый месяц сервисного обслуживания.

**7. Разрешение споров**

7.1. Стороны договорились, что будут стараться разрешать любые споры, возникающие в связи с исполнением настоящего Договора, путем переговоров.

7.2. При не достижении согласия между Сторонами спор между ними будет рассматриваться в соответствии с действующим законодательством Кыргызской Республики в судебных органах Кыргызской Республики.

**8. Форс-мажор**

8.1. Стороны освобождаются от ответственности, за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, при условии соблюдения пунктов настоящего раздела Договора, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), которые соответствующая Сторона не могла ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами при той степени добросовестности, осмотрительности и заботливости, какая от нее требовалась по характеру соответствующего обязательства.

* 1. К обстоятельствам непреодолимой силы относятся следующие, но не ограничиваются ими: наводнение, пожар, землетрясение, взрыв, шторм, оседание почвы и иные явления природы, эпидемии, а также война или военные действия, массовые беспорядки, принятие органами государственной власти или управления решения, акта, повлекшего невозможность исполнения настоящего Договора, в т. ч. наложение ареста на имущество/расчетные счета Сторон.
  2. В случае, когда форс-мажорные обстоятельства преодолены, действие настоящего Договора продлевается на срок, равный продолжительности периоду действия форс-мажорных обстоятельств.
  3. О наступлении форс-мажорных обстоятельств, а также о предполагаемом сроке их действия, Сторона, для которой такие обстоятельства наступили, извещает в письменной форме другую Сторону, по возможности немедленно, но не позднее 5 (Пяти) рабочих дней с момента их наступления. При отсутствии возможности отправить извещение в письменной форме, извещение подлежит отправлению в электронном виде на следующие электронные адреса: для Заказчика [it\_purchasing@megacom.kg](mailto:it_purchasing@megacom.kg), для Исполнителя dc@protei.ru. Не извещение или несвоевременное извещение о наступлении таких обстоятельств лишает права ссылаться на форс-мажорные обстоятельства.
  4. Если форс-мажорные обстоятельства продолжаются более 3 (Трех) месяцев подряд, любая из Сторон вправе расторгнуть настоящий Договор, уведомив другую Сторону об этом не менее чем за 10 (Десять) рабочих дней до расторжения.
  5. Сторона, ссылающаяся на форс-мажорные обстоятельства, в течение 30 (Тридцати) календарных дней с момента окончания обстоятельств непреодолимой силы, обязана предоставить для подтверждения их наступления и прекращения другой Стороне документ соответствующего компетентного органа (для КР – Торгово-промышленная палата).

**9. Конфиденциальность**

* 1. Стороны согласились, что условия настоящего Договора, факт его заключения, коммерческая, финансовая, технологическая, техническая информация (вне зависимости от способа предоставления) и иная информация,  относящаяся прямо или косвенно к одной из сторон, которая ее раскрывает (далее Передающая сторона), а также любая другая информация, ставшая известной Сторонам в ходе исполнения настоящего Договора является Конфиденциальной информацией и предназначена исключительно для пользования Сторонами в целях надлежащего исполнения настоящего Договора.
  2. Каждая из Сторон обязуется соблюдать конфиденциальность в отношении информации, полученной от другой Стороны (далее Получающая сторона) и не разглашать ее третьим лицам без получения письменного согласия Передающей стороны.
  3. Стороны обязуются в течение срока действия настоящего Договора и в течение 5 (пяти) лет после его прекращения хранить в тайне Конфиденциальную информацию.
  4. Требования п. 9.1. Договора не распространяются на информацию, которая:

- на момент разглашения являлась общеизвестной/общедоступной информации во время ее получения;

- была получена в любое время из другого источника без каких-либо ограничений относительно ее распространения или использования;

- была известна Получающей стороне или находилась в ее распоряжении до ее получения;

- подлежит разглашению в соответствии с требованием и/или предписанием соответствующего государственного органа на основании законодательства.

**10. Срок действия договора.**

10.1. Настоящий Договор вступает в силу с даты его подписания и действителен в течение 12 месяцев с даты его подписания, а в части расчетов – до полного и надлежащего исполнения финансовых обязательств.

10.2. Расторжение Договора не освобождает Стороны от обязанности полного исполнения финансовых обязательств в рамках настоящего Договора.

**11. Гарантии сторон**

11.1. Каждая из Сторон, заключая настоящий Договор, подтверждает и гарантирует, что:

- является действующей по законодательству Кыргызской Республики/места нахождения, должным образом зарегистрированной и поставленной на учет во все компетентные государственные органы Кыргызской Республики/места нахождения;

- лицо, заключающее настоящий Договор от ее имени, обладает всеми необходимыми полномочиями на его заключение на момент подписания настоящего Договора;

11.2. Каждая Сторона самостоятельно несет ответственность за нарушение п. 11.1 настоящего Договора, а также за последствия, наступившие ввиду такого нарушения.

11.3. Каждая Сторона самостоятельно несет ответственность за своевременное оформление и продление сроков действия всех необходимых разрешений/лицензий и иных документов, необходимых для осуществления деятельности, предусмотренной настоящим Договором.

**12. Расторжение договора**

12.1. Заказчик вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора полностью или частично в том числе и в следующих случаях:

12.1.1. просрочки Исполнителя оказания Услуг по сервисной поддержке более чем на 30 календарных дней, путем направления уведомления Исполнителю за 5 рабочий дней до планируемой даты расторжения Договора.

12.1.2. если Исполнитель становится банкротом или неплатежеспособным, путем направления Исполнителю соответствующего письменного уведомления. В этом случае расторжение осуществляется без выплаты компенсации Исполнителю при условии, что такое расторжение не наносит ущерба или не затрагивает каких-либо прав на совершение действий или применение санкций, которые были или будут впоследствии предъявлены Заказчиком.

12.1.3. нецелесообразности, направив Исполнителю соответствующее письменное уведомление. В уведомлении должны быть указаны: причина расторжения договора, оговариваться объем аннулированных договорных обязательств Исполнителя, а также дата вступления в силу такого расторжения. В данном случае Исполнитель имеет право требовать оплату только за фактические затраты, связанные с расторжением по Договору, на день расторжения.

12.1.4. при возникновении существенного изменения обстоятельств, из которых Стороны исходили при заключении Договора и изменение которых нельзя было предвидеть в момент заключения Договора, и если при этом исполнение Договора идет в разрез государственным интересам, путем направления Исполнителю уведомления за 2 недели после того, как стало известно о таких обстоятельствах.

**13**. **Заключительные положения**

13.1. Изменения и дополнения к настоящему Договору действительны только в том случае, если составлены в письменной форме и подписаны обеими Сторонами.

13.2. Все уведомления, запросы, требования или любая другая корреспонденция по настоящему Договору выполняются в письменной форме на русском языке и доставляются курьером или предоплаченным заказным почтовым отправлением, а в случаях, прямо предусмотренных Договором по электронной почте на следующие адреса:

А. Контактное лицо от Заказчика: Исмаилов Бектур, bismailov@megacom.kg, Тен Вячеслав, [vten@megacom.kg](mailto:vten@megacom.kg), [it\_purchasing@megacom.kg](mailto:it_purchasing@megacom.kg)

Б. Контактное лицо от Исполнителя: \_\_\_\_\_\_\_\_\_

13.3. Стороны обязуются направлять (возвращать) оригиналы документов, предусмотренные настоящим Договором друг другу до 15 числа следующего отчетного периода.

13.4 Сторона, адрес и (или) банковские реквизиты которой изменились, обязана в 3-дневный срок с момента наступления указанных обстоятельств, сообщить по электронной почте об этих изменениях. В случае несвоевременного и (или) ненадлежащего уведомления стороной об указанных изменениях, переписка с использованием реквизитов, указанных в договоре, является надлежащей.

* 1. В случае признания отдельных положений настоящего Договора недействительными, это не влияет на действительность его других положений.
  2. Все приложения, упомянутые в настоящем Договоре, являются его неотъемлемой частью.
  3. Уведомление считается совершенными надлежащим образом и в соответствии с условиями настоящего Договора с момента отправления такого уведомления, если это неоспоримо засвидетельствовано соответствующей квитанцией о почтовом отправлении, а в случае доставки курьером – при получении, которое неоспоримо удостоверяется подписью о получении.

13.8. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, по одному экземпляру для каждой Стороны, которые имеют одинаковую юридическую силу.

13.9. Ни одна из Сторон не может передавать свои права и обязательства по Договору третьим лицам без письменного согласия другой Стороны.

13.10. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящим Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством Кыргызской Республики.

13.11. Все приложения, дополнительные соглашения составленные к настоящему Договору являются неотъемлемой его частью.

13.12. Договор, приложения и дополнительные соглашения к нему, а также документы, составленные Сторонами во исполнение условий Договора могут быть подписаны с использованием факсимильного воспроизведения подписи либо иного аналога собственноручной подписи.

**14. Реквизиты и адреса Сторон**

**ЗАКАЗЧИК: ИСПОЛНИТЕЛЬ:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ЗАО «Альфа Телеком»** | **ООО «НТЦ ПРОТЕЙ»** | |
| Место нахождения: Кыргызская Республика,   г. Бишкек, 720011, ул. Суюмбаева, 123  Адрес для корреспонденции:  Кыргызская Республика,  г. Бишкек, 720011, ул. Суюмбаева, 123  телефон: +996 (312) 905 221; +996 (312) 905 220  факс: +996 (312) 901 656; +996 (312) 901 657  ИНН 00406200910056  Код ГНИ 999 УГКНС по ККН  ОКПО 26611735  Регистрационный номер Соц. фонда  01-31108-04  **Банковские реквизиты для оплаты ГОИД:**  **Банк-посредник:**  **Банк-получателя:**  **Получатель:**  **Назначение платежа:** |
| **Генеральный Директор**  **ЗАО «Альфа Телеком»**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **Мамытов Н.Т.**  «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г. | | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г | |

**Приложение 1**

к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_ 2022 года

**Перечень Программного обеспечения, подлежащего сервисному обслуживанию и стоимость Услуг**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование ПО** | **Схема оказания тех. поддержки** | **Цена услуг за ед.,** | **Количество, лицензий** | **Всего** |
| 1 | Базовая программная подсистема поддержки SSW5 |  |  |  |  |
| 2 | Программная подсистема поддержки SIP (Включена лицензия на 100 одновременных вызовов) |  |  |  |  |
| 3 | Программная подсистема поддержки IVR |  |  |  |  |
| 4 | Программная подсистема поддержки среды конструирования услуг для IVR |  |  |  |  |
| 5 | Программная подсистема поддержки исходящих кампаний |  |  |  |  |
| 6 | Программная подсистема поддержки XML |  |  |  |  |
| 7 | Программная подсистема поддержки сервера распределения вызовов ACD |  |  |  |  |
| 8 | Лицензия на 1 АРМ |  |  |  |  |
| 9 | Программная подсистема поддержки записи разговоров |  |  |  |  |
| 10 | Программная подсистема поддержки оператора |  |  |  |  |
| 11 | Программная подсистема поддержки старшего оператора |  |  |  |  |
| 12 | Программная подсистема поддержки CRM |  |  |  |  |
| 13 | Программная подсистема поддержки отчетов и оперативной статистики |  |  |  |  |
|  | **Итого стоимость услуг за 1 (один) месяц с учетом налогов на доход иностранной компании,** | | | |  |
|  | **Итого стоимость услуг за 12 (двенадцать) месяцев с учетом налогов на доход иностранной компании,** | | | |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАКАЗЧИК**  **Генеральный Директор**  **ЗАО «Альфа Телеком»**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Мамытов Н.Т.**  «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г. | **ИСПОЛНИТЕЛЬ**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г |

**Приложение 2**

к Договору №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_ 2022 года

**Сроки оказания услуг по сервисному обслуживанию**

Сроки оказания услуг определяются срочностью возникшей проблемы и приведены в таблице:

|  |  |
| --- | --- |
| Аварийное обслуживание \* | 24 часа в сутки, 365 дней в году  ≤60 минут  при наличии возможности  4 часа  72 часа |
| * Предоставляется * Время реагирования * Дистанционное диагностирование * Время восстановления работоспособности системы * Время решения проблемы |
| Поддержка по запросу\* | В течение обычного рабочего местного времени Исполнителя |
| * Предоставляется |
| * Дистанционное диагностирование * Время реагирования на технические вопросы по работе системы:   кризисные  степень приоритета 1  степень приоритета 2  степень приоритета 3 | При наличии возможности  60 минут  ≤2 часа  ≤24 часа  ≤24 часа |
| * Время предоставления ответа на технические вопросы, вопросы по работе сети:   Кризисные  степень приоритета 1  степень приоритета 2  степень приоритета 3 | 60 минут  24 часа  72 часа  ≤2 недели, 90% |
| * Время решения проблемы:   кризисные  степень приоритета 1  степень приоритета 2  степень приоритета 3 | 60 минут  72 часа  ≤30 дней, 90%  ≤90 дней, 90% |
| Поставка пакетов актуализации программного обеспечения в рамках поставленной версии | По мере необходимости |

* Аварийное обслуживание соответствует **Кризисной** проблеме
* Степень приоритета 1 – **Срочной** проблеме
* Степень приоритета 2 – **Полусрочной** проблеме
* Степень приоритета 3 – **Несрочной** проблеме

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАКАЗЧИК**  **Генеральный Директор**  **ЗАО «Альфа Телеком»**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Мамытов Н.Т.**  «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г. | **ИСПОЛНИТЕЛЬ**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г |

**Приложение 3**

к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_2021 года

### ПЕРЕЧЕНЬ АВАРИЙНЫХ СИТУАЦИЙ ПО УРОВНЯМ ПРИОРИТЕТНОСТИ

|  |  |
| --- | --- |
| **Кризисные** | 1. Пропадание трафика вследствие:  * повреждения данных, * неправильных действий оператора.  1. Стихийные бедствия (пожар, наводнение, землетрясение и т.п.). |
| **Срочные**  (степень приоритета 1) | 1. Некорректная работа ПО, влияющая на прерывание предоставление услуг КЦ. |
| **Полусрочные**  (степень приоритета 2) | 1. Проблемы, связанные с некорректной работой окружения ПО. |
| **Несрочные**  (степень приоритета 3) | 1. Незначительные проблемы при выполнении администрирования и сервисного обслуживания. 2. Различные виды внутренних ошибок, не оказывающих влияния на работу ПО. 3. Отсутствие документации на отдельные функции и элементы ПО. 4. Редко возникающие проблемы, не влияющие на трафик. 5. Некорректная работа функций, не оговоренных в документации на ПО. |

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАКАЗЧИК**  **Генеральный Директор**  **ЗАО «Альфа Телеком»**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Мамытов Н.Т.**  **«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г.** | **ИСПОЛНИТЕЛЬ**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г.** |

**Приложение 4**

к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2021 года

## Порядок взаимодействия технических служб сторон

Контактная информация:

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАО «Альфа Телеком»** |  |
| **Ведущий инженер IPT**  Бектур Исмаилов  +996 (555) 905777  +996 (312) 905230, доб. 2211  **Старший инженер IPT**  Юрий Дя  +996 (555) 905111  +996 (312) 905230, доб. 2200 |  |

**Порядок взаимодействия технических служб сторон**

**Общие принципы**

Взаимодействие со службой технической поддержки осуществляется с помощью Аварийных телефонных номеров службы технической поддержки, электронного адреса приема заявок службы технической поддержки и электронной системы учета обращений PROTEI CRM. Доступ к PROTEI CRM предоставляется и поддерживается Исполнителем.

Техническое сопровождение оказывается удаленно посредством предоставленной Заказчиком возможности удаленного доступа к ПО. Каждая из сторон самостоятельно производит настройку службы удаленного доступа и несет ответственность за работоспособность канала удаленного доступа.

При использовании системы PROTEI CRM взаимодействие служб сторон осуществляется следующим образом:

При создании обращения Заказчик кратко описывает суть проблемы в поле «Описание», добавляя дополнительную информацию в поле «Комментарий» и прикладывая при необходимости соответствующие лог-файлы или данные трассировок.

На основании предварительной диагностики и правил классификации проблем Заказчик указывает степень критичности проблемы в соответствующем поле формы создания обращения:

* **Сritical /критическая** – проблемы наивысшего приоритета, связанные с полной потерей трафика, остановкой тарификации, соответствуют проблемам Степени приоритета 1 приложения 3 настоящего договора;
* **Important/важная** – срочные аварийные проблемы, при которых наблюдается частичная потеря трафика или невозможность администрирования платформы; соответствуют проблемам Степени приоритета 2 приложения 3 настоящего договора;
* **Basic/обычная**– другие проблемы, не требующие срочного решения, соответствуют проблемам Степени приоритета 3 приложения 3 настоящего договора;
* **Cosmetic/пожелание**– несрочные проблемы или пожелания по улучшению функциональности.

При возникновении проблем критичности «Кризисные» или «Срочные» в нерабочее время требуется продублировать информацию о проблеме по телефону круглосуточной технической поддержки.

При необходимости после создания обращения, в него могут быть добавлены доп. файлы (подробное описание, логи, скринт-шот и т.д.). Предпочтительно использовать файлы небольшого размера (< 5 Мбайт, либо предоставлять ссылку на внешний ресурс, откуда может быть извлечен требуемый файл), а также не использовать в названии файла русских символов.

Информация об изменениях в статусе обращения, новых комментариев и дублируется системой PROTEI CRM на согласованные адреса электронной почты.

Предусмотрены следующие статусы работы по обращениям:

* **New /Новое обращение**– обращение создается сотрудниками Заказчика (или Исполнителя, если информация о проблеме передана др. способом);
* **Open/ Обращение открыто** – обращение открывается сотрудниками ПРОТЕЙ для анализа и исправления;
* **Done** /**Выполнены работы по обращению** – обращение закрывается сотрудниками ПРОТЕЙ после исправления;
* **Verified** **/Верифицировано** (выполнение работ подтверждено Заказчиком) – исправление проблемы подтверждается сотрудниками Заказчика (если проблема не исправлена, то сотрудники Заказчика должны сообщить доп. информацию по проблеме и изменить статус обращения на Open).

Сторона, которой стало известно о наличии Проблемы в Программном обеспечении Исполнителя, обязана сообщить об этом другой Стороне в течение 1 (одного) рабочего дня путем размещения соответствующего сообщения в системе PROTEI CRM, или другими альтернативными каналами связи, предусмотренными настоящим Приложением 2.

Исправление Ошибки может быть сделано Исполнителем посредством передачи исправленного дистрибутивного пакета программного обеспечения, который будет установлен самостоятельно Заказчиком или совместно с Исполнителем, передачи инструкций, содержащих указания по исправлению Ошибок силами специалистов Заказчика, или путем осуществления удаленного доступа по коммутируемым или выделенным каналам.

Если Заказчик самостоятельно устранил Ошибку или причину возникновения Ошибки, то он обязан в течение 1 (одного) рабочего дня сообщить Исполнителю о способе, которым Ошибка была устранена, и предоставить в распоряжение Исполнителя все материалы, относящиеся к данному способу. Исполнитель вправе использовать данные материалы по собственному усмотрению без всяких обязательств перед Заказчиком. В случае отсутствия письменного подтверждения правильности самостоятельных действий Заказчика по устранению Ошибки, Исполнитель не несет ответственность за такие действия и/или их результат; Заказчик осуществляет эти действия на свой риск.

1. Порядок обработки заявок.

При наличии технической возможности, проблемная ситуация должна быть воспроизведена специалистом дежурной смены с фиксацией необходимых параметров (если отсутствуют в исходной заявке), предоставлением файлов логирования, а также со снятием необходимых экранных форм (если применимо). В случае отсутствия у Заказчика технической возможности воспроизведения проблемной ситуации, Исполнитель самостоятельно воспроизводит проблему на своем локальном стенде.

Если проблема не носит массового характера, то одна заявка должна содержать информацию об одном номере абонента.

1. Новые версии Программного обеспечения.

Исполнитель предоставляет новые версии сопровождаемого Программного обеспечения в течение всего срока действия настоящего Договора. Часть новой функциональности в таких версиях может быть закрыта от использования специальными ключами, предоставление которых будет являться предметом дополнительных соглашений. В случае необходимости реализации для Заказчика специфичных для него доработок, Заказчик запрашивает Исполнителя о возможности их реализации. В случае наличия принципиальной технической возможности выполнения таких доработок Исполнитель и Заказчик согласовывают функциональную или техническую спецификацию на доработку, на основании которой Исполнитель определяет трудоёмкости и сроки реализации доработки. Стоимость таких работ определяется по согласованию Сторон и фиксируется в дополнительных соглашениях.

Ничто из содержащегося в настоящем Договоре не обязывает Исполнителя производить какие-либо конкретные действия по созданию новых версий Программного обеспечения за исключением необходимости учёта изменений в законодательстве Российской Федерации в части, касающейся правил функционирования Программного обеспечения.

1. Консультации по работе сопровождаемого Программного обеспечения

Исполнитель осуществляет консультации по работе Программного обеспечения по телефону, электронной почте, а также во время проведения технических семинаров, периодичность и тематика которых определяется Исполнителем.

1. Предоставление дистрибутивных пакетов прикладного программного обеспечения, выпущенного с целью устранения обнаруженных Ошибок («патч»), новых версий Программного обеспечения и документации

Исполнитель предоставляет патчи, новые версии сопровождаемого Программного обеспечения и документацию путем размещения дистрибутивных пакетов или пакетов, содержащих обновления, а также документации на FTP сервере Исполнителя.

Пароль для доступа сообщается Заказчику во время установки Программного обеспечения. Исполнитель оставляет за собой право смены пароля или FTP сервера с последующим уведомлением Заказчика в течение 1 (одного) рабочего дня. Исполнитель не несет ответственность за возможные сбои в процессе загрузки программного обеспечения с FTP сервера и не предоставляет гарантии постоянного доступа к FTP серверу.

1. Настройка параметров

Установление параметров настройки сопровождаемого Программного обеспечения, совершенное сотрудниками Заказчика или Исполнителя, которое привело к отклонению алгоритмов функционирования Программного обеспечения от режима, желательного для Заказчика, не является Ошибкой, и не может рассматриваться как Ошибка, вне зависимости от того, чем именно было вызвано данное действие: Ошибкой, информацией, предоставленной Сторонами, или недопониманием Сторон.

1. Организация удаленного доступа

Стороны обязуются приложить все усилия для организации удаленного доступа, обеспечивающего необходимую безопасность Сторон. Каждая из Сторон самостоятельно производит настройку службы удаленного доступа и несет ответственность за работоспособность канала удаленного доступа.

Заказчик может отключать службу удаленного доступа; в этом случае для диагностики, исправления Ошибок или последствий Ошибок Заказчик обязан предоставить Исполнителю возможность удаленного доступа в течение 30 (тридцати) минут после получения запроса от Исполнителя в рабочие часы. В остальное время Заказчик обязан предоставить возможность удаленного доступа в течение 8 (восьми) часов.

Не предоставление Заказчиком возможности удаленного доступа или неработоспособность канала связи влечет за собой отсрочку в выполнении обязательств на все время отсутствия возможности удаленного доступа.

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАКАЗЧИК**  **Генеральный Директор**  **ЗАО «Альфа Телеком»**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Мамытов Н.Т.**  «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г.  м.п. | **ИСПОЛНИТЕЛЬ**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г.  м.п. |

**Приложение 5**

к Договору №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_ 2022 года

**ИСПОЛНИТЕЛЬ ЗАКАЗЧИК**

**АКТ СДАЧИ-ПРИЕМКИ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ**

По договору №\_\_\_\_\_\_\_от\_\_\_\_\_\_\_2022г

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2022г

Мы, нижеподписавшиеся, представитель Исполнителя, в лице \_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_ с одной стороны, и представитель Заказчика в лице Генерального директора ЗАО «Альфа Телеком» Мамытова Н.Т., действующего на основании Устава, с другой стороны, составили Акт о нижеследующем:

1. Исполнитель в период с \_\_\_\_\_\_\_ 2022г. по \_\_\_\_\_\_\_2022 оказал услуги по сервисному обслуживанию Программного обеспечения, а Заказчик принял оказанные услуги в полном объеме и надлежащего качества.
2. Стоимость данного объема оказанных услуг составляет\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(сумма прописью) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ c учетом налогов на доход иностранной компании.

|  |  |
| --- | --- |
| **От Заказчика**  **Генеральный директор**  **ЗАО «Альфа Телеком»**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Мамытов Н.Т.**  «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г.  м.п. | **От Исполнителя**    **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г.  м.п. |