**ПРИГЛАШЕНИЕ № 156**

**к участию в конкурсе методом с неограниченным участием**

Дата: «09» августа 2023 г.

**ЗАО «Альфа телеком»** (далее - Компания) приглашает правомочных поставщиков представить свои конкурсные заявки на закупку **услуг по технической поддержке и послегарантийному обслуживанию аппаратного обеспечения и программного обеспечения ZTE за 2023-2024 гг. (далее приглашение).**

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

1. Для участия в конкурсе необходимо:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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:**  **16.08.2023г. 11:59 часов (GMT+6)** |
| **Направить пароль для доступа к конкурсной заявке** | **По электронному адресу: tender@megacom.kg** | **Дата окончания приема паролей к конкурсным заявкам:**  **16.08.2023г. с 12:00 до 13:59 часов (GMT+6)** |
| **Вскрытие конкурсных заявок состоится:** | **по адресу: г. Бишкек, ул. Суюмбаева, 123;** | ***ДАТА и Время вскрытия конкурсных заявок*: 16.08.2023г. в 14:00** |

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

***- Заявки, направленные с использованием облачных файлообменников не принимаются и не рассматриваются.***

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.

5. 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 отсутствия либо превышения цены в позиции, конкурсная заявка по данному Лоту будет признана не полной и в дальнейшем подлежит отклонению

- 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
2. Форма конкурсной заявки
3. Проект договора

**Руководитель отдела по закупкам Таалайбек кызы Айнура**

*Исп.: Н. Шаршенов, 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 | Условия и место поставки  (Инкотермс / адрес) | | Услуги оказываются удаленно, а при невозможности восстановления работоспособности аппаратного обеспечения путем удаленного оказания услуг, оказываются на объекте Заказчика.  В части Ремонта или замены вышедшего из строя аппаратного обеспечения:  - Для резидентов КР – отремонтированное или замененное аппаратное обеспечение и/или запчасти поставляются на технический склад ЗАО «Альфа Телеком». Кыргызстан, г. Бишкек, с. Ново-Покровка, ул. Ленина, 248  - Для нерезидентов КР – отремонтированное или замененное аппаратное обеспечение и/или запчасти поставляются на условиях CIP- г.Бишкек, таможенный пост (Инкотермс 2010) | | |
| 1.3 | Срок предоставления услуг | | 12 месяцев с даты заключения Договора. | | |
| 1.4 | Платеж и срок выплаты | | *Авансовый платеж не предусмотрен.*  Заказчик ежемесячно оплачивает Услуги, оказанные Исполнителем, в течение пятнадцати (15) банковских дней с момента выставления электронной счет-фактуры Исполнителем-резидентом КР, которая должна быть выставлена в сомах, счета на оплату Исполнителем-нерезидентом КР, который выставляется в валюте договора. Счет-фактура/инвойс (счет на оплату) выставляются на основании и датой обоюдно подписанного Акта приемки оказанных услуг за расчетный период. | | |
| 1.5 | Цена конкурсной заявки (коммерческое предложение) | | В цену, указанную поставщиками конкурса, должны быть включены все налоги, сборы, и другие платежи, взимаемые в соответствии с законодательством Кыргызской Республики, а также накладные расходы. | | |
| 1.6 | 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 и оплата соответственно будет производиться в сомах).  **Для нерезидентов КР:** Сом КР или другая иностранная валюта.  \*Оценка будет производиться в национальной валюте - сом по курсу Национального банка КР на день вскрытия конкурсных заявок.  **Оплата осуществляется:**  Исполнителю-резиденту КР - в Сомах КР.  Исполнителю-нерезиденту КР – Сом КР или другой иностранной валюте. | | |
| 1.7 | **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/протокол 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), копию страхового полиса. | | Приложить копии (в случае если, данные документы составлены на иностранном языке, необходимо предоставить дополнительно перевод на русском языке). | | |
| 1.8 | Если конкурсная заявка подписана не первым лицом, то необходимо предоставить доверенность на лицо, подписавшее конкурсную заявку и представляющее интересы поставщика в конкурсе; | | Приложить скан копию доверенности. | | |
| 1.9 | Срок действия конкурсной заявки, в календарных днях | | 60 (шестьдесят) календарных дней с даты вскрытия конкурсных заявок | | |
| 1.10 | Регистр-й документ по НДС выданный налоговым органом КР (если поставщик является плательщиком НДС-12%). | | Приложить копии  (в случае если, данные документы составлены на иностранном языке, необходимо предоставить дополнительно перевод на русском языке) | | |
| 1.11 | Форма гарантийного обеспечения конкурсной заявки (ГОКЗ) | | Не требуется | | |
| 1.12 | Размер и форма гарантийного обеспечения исполнения договора (ГОИД) | | Претендент, которому будет присуждено право заключения договора, по итогам конкурса должен внести гарантийное обеспечение исполнения договора (ГОИД) в размере **2,5 %** от общей суммы Договора в виде перечисления денежных средств на банковский счет Покупателя в течение 5 банковских дней с даты заключения Договора.  **Примечание:** Порядок возврата ГОИД определяется в договоре. ГОИД будет находиться на расчетном счете Заказчика до выполнения Исполнителем всех своих обязательств по Договору и подписания всех двенадцати актов приемки услуг. | | |
| 1.13 | Другие необходимые документы, которые участники конкурса должны заполнить или предоставить | | Предоставить сертификат происхождения замененного аппаратного обеспечения требованиям ЕАЭС во время выполнения договора. | | |
| 1.14 | Критерии оценки | | **Стоимость**  \* Победившей может быть признана Конкурсная заявка, отвечающая по существу требованиям **конкурсной документации, квалификационным требованиям, техническим параметрам и имеющая наименьшую оцененную стоимость\*,** которая в переводе на Сом КР по курсу Национального банка Кыргызской Республики на дату вскрытия не будет превышать выделяемую Компанией сумму на данную закупку.  \* при определении оцененной стоимости, от общей стоимости конкурсной заявки вычитается НДС (-12%), если поставщик-резидент КР является плательщиком НДС, соответственно, оценка заявок будет проводиться без учета НДС-12%. | | |
| 1.15 | Срок для устранения Дефектов/время реагирования на устранение (при критичности, и в зависимости от предмета закупки, может быть включен в квалификационные требования) | | Указаны в Приложении №1 к существенным/техническим требованиям | | |
| 1.16 | Формы, которые необходимо заполнить поставщику | | Приложения №2 | | |
| 1.17 | Условия Договора | | см. проект Договора (Приложение №3) | | |
| 1.18 | **Выделяемая сумма** | | **17 850 000 сом** | | |
| **2. Квалификационные требования** | | | | | |
| 2.1 | Опыт аналогичных услуг за последние два года, (в денежном выражении) | | Опыт предоставления услуг по технической поддержке и послегарантийному обслуживанию аппаратного обеспечения и ПО ZTE за последние 2 (два) года на общую сумму не менее 5 000 000,0 (пять миллионов) сом.  Наличие опыта *подтвердить соответствующими Документами:* приложить копии контрактов, акты приема-передачи, счет-фактуры, гарантийное письмо участника конкурса, удостоверяющее опыт предоставления аналогичных услуг, подписанное уполномоченным лицом и заверенное печатью с указанием предоставленных услуг, контрагентов и даты предоставления услуг. | | |
| 2.2 | Авторизация | | ***Производителя аппаратного обеспечения и ПО:***  *В случае подачи конкурсной заявки производителем аппаратного обеспечения и ПО, на которое закупаются услуги по тех. поддержке и послегарантийному обслуживанию, необходимо предоставить гарантийное письмо о том, что участник конкурса является производителем.*  ***Авторизованных партнеров:***  *В случае подачи конкурсной заявки не производителем аппаратного обеспечения и ПО, на которое закупаются услуги по тех.поддержке и послегарантийному обслуживанию, необходимо предоставить официальное разрешение (авторизационное письмо) компании ZTE на возможность осуществления полноценной технической поддержки и послегарантийного обслуживания аппаратного обеспечения и ПО ZTE указанного в перечне, в Приложении №1. Также необходимо авторизационное письмо от производителя ПО в случае, если установленное на аппаратном обеспечении и ПО или ПО, которое может понадобиться в рамках предлагаемых услуг по техподдержке и послегарантийному обслуживанию было разработано не производителем аппаратного обеспечения и ПО, с указанием уровня партнёрских отношений с производителем ПО.* | | |
|  | Наличие сертифицированных работников | | *Предоставить копии сертификатов о прохождении обучения по работе и поддержке аппаратного обеспечения и ПО ZTE (полный перечень аппаратного обеспечения и ПО и услуг, на обслуживание которого они предоставляют указан в приложении №1) на работников, которые будут участвовать в оказании услуг по технической поддержке. Количество таких сертифицированных работников* ***должно быть не менее 5 (пяти).***  *Сотрудники должны быть обучены по всему перечню указанного аппаратного обеспечения и ПО и по всем направлениям деятельности.* | | |
|  | Наличие офиса на территории г. Бишкек | | **Резидентам КР:**  1. Наличие офиса – необходимо подтвердить копией договора, подтверждающим наличие у участника-резидента КР в собственности или в аренде офиса в г.Бишкек.  **Нерезидентам КР:**  2.1. Если участником-нерезидентом КР в г.Бишкек открыт сервисный центр, то  2.1.1. Наличие офиса – подтвердить копией договора, подтверждающим наличие у участника-нерезидента КР в собственности или в аренде офиса в г.Бишкек;  2.1.2. Если сервисный центр является представительством или филиалом участника-нерезидента КР, то необходимо дополнительно приложить копию документа, подтверждающего регистрацию на территории КР представительства или филиала и копию документа, описывающего полномочия представительства или филиала.  2.2. Если услуги сервисного центра в г.Бишкек участнику-нерезиденту КР оказывает иное юридическое лицо, то наличие офиса, персонала, офисного и компьютерного оборудования участнику-нерезиденту КР необходимо подтвердить копиями документов, указанных в подпунктах 2.1.1-2.1.2 выше, а также необходимо предоставить копию договора между участником-нерезидентом КР и юр.лицом, имеющим полномочия и опыт по предоставлению технической поддержки аппаратного обеспечения и ПО копии трудовых книжек или трудовых договоров работников, у которых имеются сертификаты о прохождении обучения по работе и поддержке аппаратного обеспечения и ПО ZTE. | | |
|  | *\* В случае участия в конкурсе простого товарищества, каждый его участник должен отвечать установленным квалификационным требованиям.* | | | | |
| **3** | ***Существенные требования/ Технические спецификации*** | | | | |
| **№ п/п** | **Наименование работ/услуг/товаров** | **Подробное описание работ, услуг, товаров** | | **Срок поставки, выполнения работ, оказания услуг** | **Кол-во, тираж, объем** |
| 1 | Экстренная техподдержка при системном сбое | согласно Приложению№1 к Существенным/техническим требованиям | | Согласно Приложению№1 к Существенным/техническим требованиям | Согласно Приложению №1 к Существенным/техническим требованиям (в случае согласия оказания услуг в объеме, количестве и на условиях, указанных в Приложении №1 к существенным требованиям/технической спецификации, то такое согласие необходимо подтвердить в ком.предложении. |
| 2 | Обычная техподдержка | согласно Приложению№1 к Существенным/техническим требованиям | | Согласно Приложению№1 к Существенным/техническим требованиям | согласно Приложению№1 к Существенным/техническим требованиям |
| 3 | Техподдержка по «горячей линии» | согласно Приложению№1 к Существенным/техническим требованиям | | Согласно Приложению№1 к Существенным/техническим требованиям | согласно Приложению№1 к Существенным/техническим требованиям |
| 4 | Профилактические инспекционные обследования | согласно Приложению№1 к Существенным/техническим требованиям | | Согласно Приложению№1 к Существенным/техническим требованиям | согласно Приложению№1 к Существенным/техническим требованиям |
| 5 | Обслуживание ПО | согласно Приложению№1 к Существенным/техническим требованиям | | Согласно Приложению№1 к Существенным/техническим требованиям | согласно Приложению№1 к Существенным/техническим требованиям |
| 6 | Предоставление обновленных информационных материалов | согласно Приложению№1 к Существенным/техническим требованиям | | Согласно Приложению№1 к Существенным/техническим требованиям | согласно Приложению№1 к Существенным/техническим требованиям |
| 7 | Ремонт и замена вышедшего из строя аппаратного обеспечения | согласно Приложению№1 к Существенным/техническим требованиям | | Согласно Приложению№1 к Существенным/техническим требованиям | согласно Приложению№1 к Существенным/техническим требованиям |

Приложение №1 к *Существенным*/техническим требованиям

**Требования к технической поддержке и послегарантийному обслуживанию аппаратного обеспечения и ПО ZTE**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Техническая поддержка и послегарантийное обслуживание, предоставляемые Исполнителем, должны включать 7 видов услуг, а именно: экстренную техподдержку при системном сбое, обычную техподдержку, техподдержку по «горячей линии», профилактические инспекционные обследования, обслуживание ПО, предоставление обновленных информационных материалов, Ремонт и замену вышедшего из строя аппаратного обеспечения.  **Таблица видов Услуг по технической поддержке и послегарантийному обслуживанию:**   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Вид услуг** | | | **Пакет**  **Обслуживания** | | **1. Экстренная техподдержка при системном сбое** | | | **◆◆** | | **2. Обычная техподдержка** | | | **◆** | | **3. Техподдержка по «горячей линии»** | | | **◆** | | **4. Инспекционные профилактические**  **обследования** | | | **◆◆** | | **5. Обслуживание**  **ПО** | | | **◆◆** | | **6. Предоставление обновленных информационных материалов** | | | **◆** | | **7. Ремонт и замена вышедшего из строя аппаратного обеспечения** | | | **◆** | |  | **Примечание:** | | | |  | ◆ Исключая техподдержку на объекте связи (сайте) Заказчика, имеется ввиду только поддержка в дистанционном режиме по телефону либо модему.  Если в перечень услуг, купленных Заказчиком, не входит обслуживание на месте, но Заказчик выдвигает требования о необходимости его проведения, то производится отдельная оплата. Расчет следующий:  S=C×N×T,  Где:  S-сумма оплаты за обслуживание на месте  C-себестоимость работы в день в среднем на человека, \_\_\_\_\_\_\_\_\_ USD/чел.\*дней  N-количество сотрудников поддержки Компании; (человек)  T-время работ; (дней) | | | |  | ◆◆ Включая услуги, оказываемые на объекте связи (сайте) Заказчика. Исполнитель направляет своих специалистов на сайт, если дистанционное обслуживание по телефону или модему не приносит эффекта. Оплата указанных услуг должна быть включена в стоимость Договора и сверх стоимости, указанной в Договоре, взиматься не будет. | | | | **Описание Услуг по технической поддержке и послегарантийному обслуживанию, предоставляемых Исполнителем** | | | | | |  | | | | | | **1. Экстренная техподдержка при системном сбое**  Оказывается, в ситуации экстренного запроса Заказчика по телефону об оказании техподдержки и помощи вследствие полного системного сбоя, произошедшего на аппаратном обеспечении и ПО Исполнителя. Получив запрос о возникновении такой ситуации, Исполнитель выделяет специалистов для оказания техподдержки по телефону, в дистанционном режиме, на объекте связи (сайте) Заказчика или предпринимает прочие меры для восстановления системы в кратчайшее время. | | | | | | **2. Обычная техподдержка**  Столкнувшись с аварийной ситуацией в процессе эксплуатации аппаратного обеспечения, с которой сам Заказчик справиться не может, Заказчик может запросить по телефону горячей линии Исполнителя об оказании технической поддержки. Получив сообщение о наличии ситуации, Исполнитель присваивает проблеме по соответствующей шкале определенную степень приоритета в соответствии со сроками предоставления услуг, времени реагирования и времени решения проблем, указанным ниже, описывающими перечень проблем по степени приоритетности и оказывает техническую поддержку либо по телефону, либо путем дистанционного обслуживания через удаленное подключение по модему или иным линиям. Если это не приносит результата, Стороны обсуждают необходимость оказания технической поддержки на объекте Заказчика. Убедившись в том, что такая поддержка необходима и возможна, Исполнитель оказывает техподдержку на объекте Заказчика.  Столкнувшись в процессе эксплуатации с аварийной ситуацией, возникшей на аппаратном обеспечении и ПО, Заказчику нужно тщательно исследовать все проявления проблемы и зафиксировать их письменно, а затем по горячей линии передать подробно исполнителю ситуацию и сообщить желаемое время оказания помощи, контактный телефон, имя контактного лица и т. п.  Телефоны горячей линии это те номера, которые Исполнитель предоставляет Заказчику ( в том числе телефон и факс). Если номера меняются, Исполнитель как минимум за 7(семь) дней информирует об этом Заказчика в письменной форме (т.е. факсом или по электронной почте).  Если техподдержка по телефону не дает результатов или в ходе оказания поддержки по телефону возникает соответствующая необходимость доступа к данным ПО, в силу необходимости и с согласия Заказчика Исполнитель оказывает услугу дистанционного обслуживания.  В процессе оказания услуги Исполнитель должен использовать технологию удаленного доступа, проводить диагностику на удаленном конце и предоставлять вариант решения проблемы.  Инженеры Исполнителя отвечают только за диагностику удаленного конца(аппаратного обеспечения и ПО), т.е. должны только проверять данные и искать причину проблемы не изменяя данные. Выявленная проблема должна устраняться обслуживающим персоналом Заказчика под руководством инженера Исполнителя.  По просьбе Исполнителя Заказчик должен предоставить ему необходимое содействие, а также подтвердить соответствующим сообщением эффективность принятых мер.  Если техническая поддержка по телефону либо путем удаленного обслуживания 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 устранению проблемы непосредственно на объекте Заказчика. После принятия Заказчиком варианта решения проблемы она должна устраняться техническим персоналом Заказчика, либо, с его разрешения – инженеромИсполнителя.  Инженер Исполнителя должен заранее информировать Заказчика в ходе рассмотрения варианта решения проблемы о возможном перерыве связи в ходе соответствующих мероприятий.  Если Заказчику требуется в ходе указанных мероприятий заменить запчасти, данная услуга должна выполняться согласно соответствующим условиям договора, регламентирующим ремонт и замену аппаратного обеспечения.  Аварийные ситуации, устранение которых возможно только после обновления программного обеспечения с активацией нового/дополнительного или ранее не доступного Заказчику функционала, могут закрываться ответом Исполнителя информацией о необходимости обновления или доработки ПО, что может считаться отзывом Исполнителя на запрос Заказчика так как обновление ПО с активацией нового/дополнительного или ранее не доступного Заказчику функционала должно оплачиваться отдельно. Сроки решения в этом случае согласуются дополнительно. В случае, если обновление системы до самых последних версий (повышение качества ПО) будет без активации нового/дополнительного или ранее не доступного Заказчику функционала, то оно предоставляется безвозмездно в рамках предоставления услуг по технической поддержке и послегарантийному обслуживанию аппаратного обеспечения и ПО ZTE. | | | | | | **3. Техподдержка по «горячей линии»**  Должна предоставляться для приема от Заказчика запросов по ситуациям неаварийного характера, возникающим в ходе эксплуатации аппаратного обеспечения и ПО.  К вопросам неаварийного характера будут относится вопросы эксплуатационного характера, возникающие у Заказчика в ходе ежедневного обслуживания; текущие технические проблемы, вопросы функций и конфигурации аппаратного обеспечения и ПО, структуры аппаратного обеспечения и ПО, особенности сети на базе аппаратного обеспечения и ПО ZTE.  Заказчик будет определять от 5(пяти) до 10(десяти) специально подготовленных работников в качестве своих представителей для связи с Исполнителем по горячей линии.  Исполнитель должен предоставить Заказчику номер горячей линии. Если номер меняется, Исполнитель как минимум за 7(семь) дней должен оповещать об этом Заказчика в письменной форме (по факсу).  Номер горячей линии Исполнителя:  TEL: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  TEL: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Услуга предоставляется в круглосуточном режиме (7 дней в неделю- 24 часа в день). | | | | | | **4. Инспекционные профилактические обследования**  Услуга должна включать в себя три вида услуг: обследование ПО, обследование аппаратного обеспечения и обследование параметров окружающей среды. Подробные требования к оказанию таких услуг указаны в документации производителя аппаратного обеспечения и ПО.  Периодическое инспекционное обследование аппаратного обеспечения и ПО сети будет означать активное обследование инженерами Исполнителя действующего в сети аппаратного обеспечения и ПО, своевременное обнаружение скрытых проблем, принятие всех необходимых мер с целью снижения коэффициента аварийности, обеспечение стабильной работы аппаратного обеспечения и ПО.  Исполнитель должен предоставить инженеров для проведения “**Дистанционного обследования**”. “**Дистанционное обследование**” означает техническую проверку главной (центральной) станции (коммутационных элементов сети), проводимую специалистами Исполнителя посредством удаленного доступа по телефону или модему. В случае запроса Заказчика Исполнитель должен направить своих работников на объект Заказчика.  Решение проблем, обнаруженных в ходе обследования, согласно их степени приоритетности , должны относится к соответствующему виду услуг раздела «Обычная техподдержка» для дальнейшего разрешения.  По итогам обследования Заказчику даются предложения по улучшению качества работы аппаратного обеспечения и ПО. | | | | | | **5. Обслуживание ПО**  Исполнитель должен оказывать Заказчику услуги по обслуживанию ПО.  Обслуживание ПО должно включать в себя следущее:  Диагностика и устранение неполадок в работе ПО.  Обслуживание первичного узла.  **5.1 Диагностика и устранение неполадок в работе ПО**  Неполадок в работе аппаратного обеспечения и ПО, которые могут быть вызваны сбоями в АО(аппаратном обеспечении) и ПО(программном обесппечении). В случае возникновения неполадок в работе ПО, Исполнитель должен оказывать помощь в выяснении причины сбоя и разрабатывать соответствующее решение.  **5.2 Обновление системы и ПО**  Услуга по обновлению системы должна предоставляться даже когда аппаратного обеспечения и ПО Заказчика находится в работе. К обновлению ПО в данном случае должны относиться выпуск патчей, инсталляционных пакетов, предназначенных для исправления обратимых неполадок в системе или повышения качества работы ПО, которые Заказчик не приобретал ранее.  Данные обновления должны делаться с целью:  Исправления неполадок  Повышения качества работы  Повышение качества работы должно подразумевать текущие изменения версии, заключающиеся в  (1) оптимизации работы программы без изменения базовых функций;  (2) в производстве и отсылке Заказчику патчей в случае возникновения неоладок в ПО.  Заказчик будет решать 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.  **5.3 Обслуживание первичного узла**  Обслуживание ПО должно включать обслуживание первичного узла. Под первичным узлом будет подразумеваться первый сетевой элемент каждой категории аппаратного обеспечения и ПО в действующей сети Заказчика.  По требованию Заказчика Исполнитель должен осуществлять указанное выше обновление ПО и установку патча для первичного узла каждой категории аппаратного обеспечения и ПО. Для установки дополнительного ПО Заказчик должен выделять своих сотрудников и оказывать Исполнителю необходимую помощь и содействие.  Если в процессе установки ПО требуется замена частей аппаратного обеспечения, соответствующая услуга должна выполняться в порядке, регламентированном в разделе «Ремонт и замена аппаратного обеспечения».  Способ предоставления решения для первичного узла должно проходить проверку и получать одобрение со стороны специалистов центра исследований и разработок (R&D) компании-производителя аппаратного обеспечения и ПО и технической поддержки. Для случаев с повышенным риском необходимо будет проводить тестовые испытания для того, чтобы обеспечить точность проведения обновлений (апгрейдов) для первичного узла и его дальнейшего применения для других узлов.  Работники Заказчика должны осуществлять работы при поддержке специалистов Исполнителя и R&D компании-производителя аппаратного обеспечения и ПО.  Во время проведения работ и оказания услуг на первичном узле Исполнителем для работников Заказчика должно проводиться обучение на месте оказания услуг (на сайте).  Помимо первичного узла, Исполнитель по просьбе Заказчика может провести установку ПО на всех элементах сети. Обслуживание остальных сетевых элементов (аппаратного обеспечения и ПО) не будет включаться в обслуживание ПО.  **5.4 Ограничения**  Услуга по обслуживанию ПО в течение срока, указанного в Договоре, должна распространяться только на неполадки, в известность о которых Исполнитель был поставлен в течение срока действия Договора.  Обозначенное в данном пункте обслуживание ПО будет терять силу в случае возникновения неполадок, вызванных:  Несогласованными с Исполнителем действиями третьей стороны (инсталляция, починка, модификация, изменение, добавление новых функций ПО);  Совместным использованием ПО с продукцией других производителей, вызвавшим неполадки или несоответствия;  Несоблюдением правил и требований обслуживания ПО;  Несоблюдением норм ввода данных (не посредством использования ПО);  нарушением правил эксплуатации, использованием не по назначению, повреждением ПО и т.д., допущенными не Исполнителем. | | | | | | **6. Предоставление обновленных информационных материалов**  Данная услуга будет означать своевременное предоставление Заказчику технической документации, имеющей отношение к аппаратному обеспечению и ПО Заказчика. С помощью этой услуги Заказчик может с сайта Исполнителя в глобальной сети или же с помощью печатных материалов, электронных версий документов, магнитных и лазерных дисков и прочих форм-факторов носителей, предоставленных Исполнителем, овладеть новейшим опытом и техникой техобслуживания, узнать профилактические защитные меры, в которых нуждается аппаратное обеспечение и ПО, получить новейшие знания по аппаратному обеспечению и ПО.  Исполнитель должен создать специальную страницу в Интернете или если она уже создана предоставить ссылку на нее, посвященную технической поддержке и гарантийному обслуживанию аппаратного обеспечения и ПО Заказчика, для предоставления материалов, касающихся повседневного техобслуживания. Заказчик будет таким образом получать материалы по техобслуживанию, приобретать знания по обрудованию, опыт техобслуживания и т.п.  Адрес исполнителя для общения с Заказчиками в сети: [\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_](HTTP://SUPPORT.HUAWEI.COM)  e-mail: \_\_\_\_\_\_\_\_\_  Исполнитель должен обеспечить своевременное обновление информации на указанном выше сайте.  Исполнитель должен предоставить Заказчику технические материалы по обычной или электронной почте. Технические материалы могут включать газету, издаваемую производителем аппаратного обеспечения и ПО, технические материалы по новейшему аппаратному обеспечению и ПО производителя аппаратного обеспечения и ПО, материалы на лазерных дисках и прочее. | | | | | | **7. Ремонт и замена вышедшего из строя аппаратного обеспечения**  Ремонт и замена Исполнителем вышедшего из строя аппаратного обеспечения должны производиться в соответствии с Процедурой отправки на ремонт вышедшего из строя (неисправного) аппаратного обеспечения и получения нового, рассмотренной ниже. Процедура ремонта и замены Исполнителем вышедшего из строя аппаратного обеспечения не будет распространяться на аппаратное обеспечение сторонних производителей, то есть аппаратное обеспечение, произведенное не ZTE.  Заказчик передает Исполнителю вышедшее из строя аппаратное обеспечение на своем складе, находящемуся по адресу Кыргызская Республика, Чуйская область, с. Ново-Покровка, ул. Ленина, 248. Исполнитель, получив аппаратное обеспечение, гарантирует его восстановление (ремонт или изготовление нового) и возврат Заказчику на условиях: доставка на технический склад ЗАО «Альфа Телеком», Кыргызская Республика, Чуйская область, с. Ново-Покровка, ул. Ленина, 248 с условием соблюдения всех таможенных процедур в течение 120-ти(ста двадцати) дней со дня отправки вышедшего из строя аппаратного обеспечения со склада Заказчика и/или подписания со стороны Заказчика инвойса(накладной) или акта приема-передачи аппаратного обеспечения для отправки (точкой отсчета является дата получения аппаратного обеспечения представителем Исполнителя, подписание документа о получении или подписания со стороны Заказчика инвойса(накладной) или акта приема-передачи аппаратного обеспечения для отправки после согласования списка аппаратного обеспечения для ремонта со стороны Исполнителя). В случае, если Исполнитель не забирает указанное аппаратное обеспечение более 5(пяти) календарных дней, после истечения указанного срока даже в случае если Исполнитель не забрал блоки начинается отсчет времени ремонта или замены аппаратного обеспечения. Все расходы, связанные с получением лицензий на экспорт и импорт, с перессылкой, получением сертификатов или декдараций о соответствии ЕАЭС, оформлением таможенных и иных процедур на аппаратное обеспечение будет нести Исполнитель, кроме сертификатов соответствия КР или протоколов испытаний технических средств КР, за которые будет отвечать Заказчик. Для нерезидентов КР условия поставки отремонтированного или замененного аппаратного обеспечения: CIP- г.Бишкек, таможенный пост (Инкотермс 2010) в срок не выше 90 дней с даты штампа отправления с таможенного поста КР аппаратного обеспечения на ремонт или замену. При этом Исполнитель несет все расходы, связанные с получением лицензий на экспорт и импорт аппаратного обеспечения. НДС на сумму получаемого аппаратного обеспечения с ремонта при его получении оплачивается Заказчиком, так как аппаратное обеспечение возвращается и оформляется при соблюдении таможенных процедур на имя Заказчика.  Исполнитель не будет брать обязательств заменять аппаратное обеспечение, не подлежащее ремонту, а именно: обгоревшие, поломанные, пробитые, поцарапанные или запачканные платы интегральных схем, аппаратное обеспечение с нарушенными контактами пайки электронных компонентов схем и т.п.). Аппаратное обеспечение не являющееся аппаратным обеспечением ZTE, если это будет доказано Исполнителем, не будет подлежать ремонту в рамках данного Договора.  Если заменяемое аппаратное обеспечение не подлежит восстановлению, право собственности на замененное, вышедшее из строя аппаратное обеспечение, должно переходить к Исполнителю; право собственности на аппаратное обеспечение, предоставляемое Заказчику Исполнителем взамен негодного, должно переходить к Заказчику. Все расходы, связанные с возвратом Исполнителем Заказчику аппаратного обеспечения, несет Исполнитель.  Гарантийный срок на аппаратное обеспечение, восстанавливаемое Исполнителем, должно составлять не менее 3-х(трех) месяцев со дня получения (точкой отсчета является дата штемпеля почтового отделения получения или дата получения Заказчиком на ином документе).  В случае выявления при приемке возвращенного с ремонта неисправного аппаратного обеспечения составляется дефектный акт и акт возврата аппаратного обеспечения с ремонта и аппаратное обеспечение передается Исполнителю для повторного ремонта. Все расходы, связанные с получением лицензий на экспорт и импорт, с пересылкой, получением сертификатов или деклараций о соответствии ЕАЭС, оформлением таможенных и иных процедур на аппаратное обеспечение будет нести Исполнитель, кроме сертификатов соответствия КР или протоколов испытаний технических средств КР, за которые будет отвечать Заказчик. Срок ремонта в данном случае не должен превышать 120 (сто двадцать) дней с момента двухстороннего подписания дефектного акта и акта приемки аппаратного обеспечения с ремонта. | | | | |   **Процедура отправки на ремонт вышедшего из строя (неисправного) аппаратного обеспечения и получения нового.**     | **№ п/п** | **Заказчик** | **Исполнитель** | **Сроки выполнения пункта** | | --- | --- | --- | --- | | 1 | В случае обнаружения неисправного аппаратного обеспечения, Заказчик заполняет форму неисправности платы (**Fault tag), инвойс и упаковочный лист**, образцы которых предоставлены компанией \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ и направляет заполненные документы на адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Заказчик помимо данных документов должен предоставить информацию по **номеру договора**, к которому принадлежит неисправное аппаратное обеспечение и Дефектный акт по форме утвержденной внутренними процедурами Заказчика |  | 3 рабочих дня (не более 5 календарных дней) | | 2 |  | Исполнитель проверяет правильность заполнения формы неисправности платы (**Fault tag)** и высылает Заказчику порядковый номер ремонта (RMA code) или подтверждает электронным письмом готовность принять аппаратное обеспечение указанное представителем Заказчика, если неисправная часть подлежит ремонту | 3 рабочих дня (не более 5 календарных дней) | | 3 | После согласования документов, Заказчик будет передавать вышедшее из строя(неисправное) аппаратное обеспечение Исполнителю на своем складе по адресу: Кыргызская Республика, Чуйская область, с. Ново-Покровка, ул. Ленина, 248, и одновременно высылать скан-копию упаковочного листа, инвойса(накладной) и заполненной формы неисправности платы (**Fault tag)**. В случае, если Исполнитель не забирает указанное аппаратное обеспечение более 5(пяти) календарных дней, после истечения указанного срока даже в случае если Исполнитель не забрал блоки начинается отсчет времени ремонта или замены аппаратного обеспечения |  | 3 рабочих дня (не более 5 календарных дней) | | 4 |  | После получения, вышедшего из строя(неисправного) аппаратного обеспечения и документов к нему от Заказчика (накладную о получении, а также акт приема-передачи аппаратного обеспечения в ремонт, в котором должны быть указаны: наименование аппаратного обеспечения, серийные номера, количество, цена), Заказчик получает лицензию на экспорт, Исполнитель производит отправку в ремонтное бюро той страны, с которым у него есть договор на ремонт либо производит ремонт на собственной площадке. В случае осуществления Исполнителем ремонтных работ с привлечением иностранных лиц и необходимости вывоза аппаратного обеспечения за границу Кыргызской Республики, Исполнитель, индивидуально по каждому случаю, письменно обращается к Заказчику с просьбой предоставить документы необходимые для таможенного оформления, с указанием получателя груза, перевозчика и иной необходимой информации, а так же подтверждением и гарантией возврата переданного в ремонт аппаратного обеспечения и полной материальной ответственности за его сохранность до его возврата Заказчику. Все расходы, связанные с пересылкой, получением сертификата или декларации о соответствии ЕАЭС, оформлением таможенных и иных процедур на аппаратное обеспечение Исполнителем, кроме сертификатов соответствия КР или протоколов испытаний технических средств КР, несет Исполнитель. НДС на сумму получаемого аппаратного обеспечения с ремонта при его получении оплачивается Заказчиком, так как аппаратное обеспечение возвращается и оформляется при соблюдении таможенных процедур на имя Заказчика. | 15 календарных дней | | 5 |  | Отправка, ремонт и возврат аппаратного обеспечения.  После завершения ремонта аппаратного обеспечения Исполнитель направляет на подтверждение Заказчику документы на отправку. | 85 календарных дней | | 6 | Подтверждение документов на отправку |  | 3 – 5 рабочих дней | | 7 |  | Исполнитель отправляет и доставляет отремонтированное или замененное аппаратное обеспечение Заказчику на его склад по адресу: Кыргызская Республика, Чуйская область, с. Ново-Покровка, ул. Ленина, 248 и одновременно направляет оригинал декларации на товар (ДНТ), скан-копию инвойса (предоставляется Исполнителем Заказчику минимум за 30 дней до прибытия аппаратного обеспечения на таможенный терминал в КР) и упаковочного листа. Все расходы, связанные с получением лицензий на экспорт и импорт, пересылкой, оформлением таможенных и иных процедур на аппаратное обеспечение Исполнителем, несет Исполнитель. | 5 - 10 рабочих дней | | 8 | Заказчик подтверждает получение отремонтированное аппаратное обеспечение на его склад по адресу: Кыргызская Республика, г. Бишкек, с. Ново-Покровка, ул. Ленина, 248 и подписывает акт возврата аппаратного обеспечения |  | 10 рабочих дня |   **Примечание:**  Ремонтный Центр или ответственный сотрудник Исполнителя должен рассматривать проблемы о неисправном аппаратном обеспечении в течение 3 рабочих дней со дня получения запроса от заказчика. Рабочее время Ремонтного Центра Исполнителя должно быть не менее – 8 часов в день 5 дней в неделю.    **Сроки предоставления услуг, время реагирования и время решения проблем**   |  |  | | --- | --- | | **Экстренная техническая поддержка при системном сбое** | | | Предоставляется: | 7 дн. в нед., 24 ч. в сутки | | Время реагирования: | ≤ 30 мин. | | Время решения проблемы: | В течение 6 часов после прибытия инженера на место (прибытие осуществляется самым быстрым способом) | | **Обычная техподдержка** | | | Время предоставления услуг: | Степень приоритета 1 - 8 ч. в сутки, 7 дн. в неделю  Степень приоритета 2,3 - 8 ч. в сутки, 5 дн. в неделю | | Время реагирования на технические запросы или вопросы по работе сети: |  | | - Степень приоритета 1  - Степень приоритета 2  - Степень приоритета 3 | ≤ 2 часа  ≤ 1 день  ≤ 1 день | | Время ответа на технические запросы или вопросы по работе сети: |  | | - Степень приоритета 1  - Степень приоритета 2  - Степень приоритета 3 | ≤ 8 Часов ,100%  ≤ 5 дней, 85%; ≤ 14 дней, 100 %  ≤ 30 дней, 85 %; ≤45 дней, 100% | | Время решения технических вопросов или вопросов по работе сети без доработки ПО: |  | | - Степень приоритета 1  - Степень приоритета 2  - Степень приоритета 3 | ≤7 дней ,100%  ≤ 12 дней, 85%; ≤28 дней, 100%  ≤ 60 дней, 85%; ≤90 дней, 100% | | Время решения технических вопросов или вопросов по работе сети с доработкой ПО: |  | | - Степень приоритета 1  - Степень приоритета 2  - Степень приоритета 3 | ≤60 дней ,100%  ≤ 120 дней, 85%; ≤180 дней,100%  ≤ 180 дней, 85%;≤270 дней,100% | | **Техподдержка по "горячей линии"** | | | Предоставляется: | 7 дн. в нед., 24 ч. в сутки | | **Инспекционные профилактические обследования** | | | Инспекционные профилактические обследования | 1 раз в год/ обследование, подготовка заключения и проведение встречи с Заказчиком с предоставлением разъяснений по заключению | | **Обслуживание ПО** | | | На базе основной платформы поставляются обновленные части | В сроки и порядке, согласованных с Заказчиком | | **Ремонт и замена аппаратного обеспечения** | | | Ремонт и замена аппаратного обеспечения  Гарантийный срок новых запчастей | Для резидентов КР до 120 дней, для не резидентов КР до 90 дней.  Не менее 90 дней со дня получения (точкой отсчета является дата штемпеля почтового отделения получения или дата получения Заказчиком на ином документе). В случае выявления при приемке возвращенного с ремонта неисправного аппаратного обеспечения составляется дефектный акт и акт приемки аппаратного обеспечения с ремонта и аппаратное обеспечение передается Исполнителю для повторного ремонта. Все расходы, связанные с получением лицензий на экспорт и импорт, с пересылкой, получением сертификатов или деклараций о соответствии ЕАЭС, оформлением таможенных и иных процедур на аппаратное обеспечение будет нести Исполнитель, кроме сертификатов соответствия КР или протоколов испытаний технических средств КР, за которые будет отвечать Заказчик. Срок ремонта в данном случае не должен превышать 120 (сто двадцать) дней с момента двухстороннего подписания дефектного акта. | |
| ***Перечень проблем по степени приоритетности***   |  | | --- | | **Системные сбои**  Остановка связи в отдельной области или по всему сегменту в целом.  Остановка тарификации.  Потеря данных тарификации.  **Аварии (Степень приоритета 1)**  Недоступность отдельных важных функций работы сервисов, аппаратного обеспечения и ПО Заказчика.  Повреждение аппаратного обеспечения и ПО, влияющее на трафик на отдельных направлениях или по всему сегменту в целом.  Потери трафика на отдельных направлениях.  Невозможность копирования данных тарификации.  **Аварии (Степень приоритета 2)**  Незначительные потери трафика (отсутствие возможности сделать определенные типы вызовов).  Незначительные проблемы при выполнении администрирования и техобслуживания станции.  Неработоспособность отдельных функций обработки вызова (отдельных ДВО).  Проблемы, связанные с некорректной работой окружения станции (систем обеспечения и контроля параметров производственной среды).  **Аварии (Степень приоритета 3)**  Различные виды внутренних ошибок, не оказывающих влияния на работу аппаратного обеспечения и ПО.  Отсутствие документации на отдельные функции и элементы аппаратного обеспечения и ПО станции.  Редко возникающие проблемы, не влияющие на трафик и тарификацию. |   **Аппаратное обеспечение и ПО ZTE, на которое будет закупаться услуги по технической поддержке**  **и послегарантийному обслуживанию**   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Сетевой элемент / Network element** | ***Наименование / Name*** | **Количество / Quantity** | **Единица / Unit** | **Единица** | **Период** | | | ZXWN MGW | ZXWN MGW | 2 | Set | Комплект | 12 месяцев с даты заключения договора. | | ZXWN MSCS | ZXWN MSCS | 1 | Set | Комплект | 12 месяцев с даты заключения договора. | | ZXUN USPP(HLR) | ZXUN USPP(HLR) | 1 | Set | Комплект | 12 месяцев с даты заключения договора. | | VEPC | VEPC | 1 | Set | Комплект | 12 месяцев с даты заключения договора. | | IMS | IMS | 1 | Set | Комплект | 12 месяцев с даты заключения договора. | | RNC | RNC51 | 1 | Set | Комплект | 12 месяцев с даты заключения договора. | | RNC | RNC52 | 1 | Set | Комплект | 12 месяцев с даты заключения договора. | | RNC | RNC57 | 1 | Set | Комплект | 12 месяцев с даты заключения договора. | | NodeB | 8700 | 350 | Set | Комплект | 12 месяцев с даты заключения договора. | | NodeB | 8800 | 380 | Set | Комплект | 12 месяцев с даты заключения договора. | | NodeB | 8900&8906 | 43 | Set | Комплект | 12 месяцев с даты заключения договора. | | EnodeB | 8800 | 760 | Set | Комплект | 12 месяцев с даты заключения договора. | | BTS | BS8800 | 382 | Set | Комплект | 12 месяцев с даты заключения договора. | | BTS | BS8700 | 346 | Set | Комплект | 12 месяцев с даты заключения договора. | | BTS | 8900&8906 | 45 | Set | Комплект | 12 месяцев с даты заключения договора. | | DWDM | ZXONE 8000 | 9 | Set | Комплект | 12 месяцев с даты заключения договора. | | Netnumen U31(DWDM) | Netnumen U31(DWDM) | 1 | Set | Комплект | 12 месяцев с даты заключения договора. | | MW | ZXMW ER2000 | 10 | Set | Комплект | 12 месяцев с даты заключения договора. | | MW | NR8250 V2 | 66 | Set | Комплект | 12 месяцев с даты заключения договора. | | BBU | 9200 | 150 | Set | Комплект | 12 месяцев с даты заключения договора. | | UME (Elastic Net) | UME (Elastic Net) | 1 | Set | Комплект | 12 месяцев с даты заключения договора. | | POWER SYSTEM | ZTE ZXRAN VC9910A | 91 | Set | Комплект | 12 месяцев с даты заключения договора. | | POWER SYSTEM | ZXDU68 W 201 | 119 | Set | Комплект | 12 месяцев с даты заключения договора. | | POWER SYSTEM | ZXSDR BS8900A\_BC8910 | 23 | Set | Комплект | 12 месяцев с даты заключения договора. | | Netmax | Netmax | 1 | Sst | Комплект | 12 месяцев с даты заключения договора. | | | |

**БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ**

**для внесения ГОИД и ГОКЗ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Для зачисления Кыргызских сомов** | | **For transfer of US dollars** |
| **Intermediary Bank**  **(Банк-посредник)** |  | **BNY Mellon, New-York, USA**  **SWIFT: IRVTUS3N**  **Account Number of Sberbank in BNY Mellon:**  **№ 8900057610** |
| **Bank of Beneficiary**  **(Банк получателя)** | ФОАО “Айыл Банк”,  г. Бишкек, Кыргызская Республика | **Sberbank, Moscow, Russia**  **SWIFT: SABRRUMM** |
| **Beneficiary (Получатель)** | ЗАО "Альфа Телеком",  Счет № 1350100027537623  БИК: 135001 | **OJSC "Optima Bank", Bishkek, Kyrgyz Republic**  **SWIFT: ENEJKG22**  **Account number of Optima in Sberbank:**  **№ 30111840700000000415** |
| **Purpose of payment**  **(Назначение платежа)** | ***Гарантийное обеспечение конкурсной заявки*** *№ объявления*  ***Гарантийное обеспечение исполнения Договора от \_\_\_\_ №\_\_\_\_;*** | **Account Number: № 1091820182530517**  **CJSC “Alfa Telecom”**  Guarantee providing of the tender application  Guarantee providing of the Contract #\_\_\_\_\_\_\_\_\_ from \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

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

**Приложение 2 к Приглашению**

**Форма**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **КОНКУРСНАЯ ЗАЯВКА**  КОМУ: **ЗАО «Альфа Телеком»**  На Приглашение № \_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2023 г.  ОТ: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  *(наименование поставщика)*  **Для резидентов КР:** |
| |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **№** | **Наименование товара Подробное описание** | **Кол-во/объем** | **Цена**  **за ед. без учета всех налогов** | **Общая стоимость, без учета всех налогов** | **НсП** | **НДС\*** | **Общая стоимость, с учетом всех налогов** | |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | **ИТОГО:** |  |  |  |  |  |  |   Цена, с учетом всех налогов, сборов и других платежей, взимаемых в соответствии с законодательством Кыргызской Республики, накладные затраты, транспортные и другие затраты поставщика.  **Срок поставки \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **Срок гарантии\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **Для нерезидентов КР:**   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Наименование товара, Подробное описание** | **Кол-во** | **Цена**  **за ед.** | **Общая стоимость** | |  |  |  |  | | **Итого:** | | |  |   **Срок поставки \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **Срок гарантии \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  Данная конкурсная заявка действительна в течение 60 (шестидесяти) календарных дней с даты вскрытия конкурсных заявок.  Подавая настоящую конкурсную заявку, выражаем свое согласие заключить Договора (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)

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2023 года

(дата заполнения)

**Приложение 3 к Приглашению**

**MAIntenance & POST Warranty SERVICE Contract**

BY AND BETWEEN:

“Alfa Telecom” CJSC

**Hereinafter referred to as “the Customer”**

AND

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Hereinafter referred to as “the Contractor”**

**ДОГОВОР НА техническую поддержку и послегарантийноЕ обслуживаниЕ**

ЗАКЛЮЧЕННЫЙ МЕЖДУ:

ЗАО «Альфа Телеком»

**Именуемым в дальнейшем “Заказчик”**

И

**Именуемым в дальнейшем “Исполнитель”**

**Contract № / Договор №**

**Signing date / Дата подписания: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Table of Contents** |  | **Содержание Договора** |
| Article 1. Scope of Contract |  | Статья 1. Предмет Договора |
| Article 2. Total Price of the Contract |  | Статья 2. Общая стоимость Договора |
| Article 3. Payment conditions |  | Статья 3. Условия оплаты |
| Article 4. Service Provision Terms |  | Статья 4. Порядок оказания услуг |
| Article 5. Acceptance of Services |  | Статья 5. Приемка Услуг |
| Article 6. Responsibilities of the Parties |  | Статья 6. Ответственность сторон |
| Article 7. Contract Performance Guarantee Bond |  | Статья 7. Гарантийное обеспечение исполнения договора |
| Article 8. Intellectual Property Rights |  | Статья 8. Права на интеллектуальную собственность |
| Article 9. Force Majeure |  | Статья 9. Форс - мажор |
| Article 10. Arbitration |  | Статья 10. Разрешение споров |
| Article 11. Confidentiality |  | Статья 11. Конфиденциальность |
| Article 12. Termination |  | Статья 12. Порядок расторжения Договора |
| Article 13. Notices and Reports |  | Статья 13. Уведомления и представители |
| Article 14. Coming into force and Contract Period |  | Статья 14. Вступление в силу и Срок действия Договора |
| Article 15. General Conditions  Article 16. Export Requirement  Article 17. Wаrгапtiеs of the Parties |  | Статья 15. Прочие условия  Статья 16. Экспортные требования  Статья 17. Гарантии сторон |
| Article 18. Requisites of the Parties |  | Статья 18. Реквизиты Сторон |
|  |  |  |
| **Annexes to the Contract:** |  | **Приложения к Договору:** |
| Annex 1: Warranty maintenance services table |  | Приложение 1: Таблица видов послегарантийного обслуживания |
| Annex 1.1: Description of Technical Support and Post-warranty services provided by the Contractor  Annex 1.1.1: Faulty hardware repair procedure |  | Приложение 1.1: Описание Услуг по техподдержке и послегарантийному обслуживанию, предоставляемых Исполнителем  Приложение 1.1.1: Процедура ремонта неисправного аппаратного обеспечения |
| Annex 1.2: Services provision period |  | Приложение 1.2: Сроки предоставления Услуг |
| Annex 1.3: List of problems according to the degree of priority |  | Приложение 1.3: Перечень проблем по степени приоритетности |
| Annex 2: Prices for Services |  | Приложение 2: Цены на Услуги |
| Annex 3: List of equipment maintained under the scope of this Contract |  | Приложение 3: Перечень аппаратного обеспечения, обслуживаемого в рамках настоящего Договора |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DEFINITIONS AND INTERPRETATION:** |  | **Определения И ТОЛКОВАНИЕ:** |
| When used in this Contract, the terms and expressions defined hereinafter between quotation marks with a capital letter, will be capitalized throughout this Contract and shall have the meaning assigned to them hereby: |  | При использовании в настоящем Договоре, термины и выражения, приведенные ниже в кавычках с заглавной буквы, будут использоваться в настоящем Договоре с заглавной буквы и будут иметь значение такое, как указано ниже: |
| **"Contract" -** shall mean the present Maintenance & Warranty Contract between the Contractor and the Customer including its Annexes, any supplementary agreements and any succeeding amendments thereto. |  | **"Договор" -** настоящий Договор на техническую поддержку и послегарантийное обслуживание с Приложениями и любыми последующими дополнительными соглашениями и поправками к нему, заключаемый между Исполнителем и Заказчиком. |
| **"Acceptance"** – shall mean relevant inspections, tests and/or acceptance checks of the System’s functioning carried out by the authorized representatives both of the Contractor and the Customer in accordance with the agreed Acceptance Procedure in order to attest that the System is operating in full conformity with applicable technical specifications. |  | **"Приемка"-** соответствующие инспекции, тесты и/или контрольные проверки работы Системы, проводимые уполномоченными представителями Исполнителя и Заказчика в соответствии с согласованной Процедурой Приемки для установления того, что Система функционирует в полном соответствии с техническими спецификациями. |
| **"Maintenance & Postwarranty Period"** – shall mean the period equal to the Contract Period referred to in Article 14 herein. |  | **"Срок технической поддержки и послегарантийного обслуживания"** – означает период времени, равный Сроку действия настоящего Договора, указанному в Статье 14 настоящего Договора. |
| **"Services" -** the relevant works and services to be performed by the Contractor under the terms and conditions contained herein, described in Annexes 1-1.3 |  | **"Услуги"** - соответствующие работы и услуги, выполняемые Исполнителем в соответствии с настоящим Договором, описанные в Приложениях 1-1.3. |
| **"System" –** shall mean the whole network or any part thereof listed in Annex 3 hereto. |  | **"Система" -** вся сеть или любая ее часть, приведенная в Приложении 3. |
| **"Total Value of the Contract" –** shall mean the annual 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.  **Actual costs-** This is the costs incurred by the Customer or the Contractor in the performance of this Agreement taking into account the commercial offers and other terms of the Agreement.  **Incident** - the damage of hardware, the violation of technological process of the Customer during the execution of the obligations under the Agreement by the Contractor, deviation from the terms and conditions of the Agreement by the Contractor, violation of the provisions of laws and other regulatory acts of the Kyrgyz Republic, and also normative technical documents establishing rules of conducting of works at the production facility of the Customer. In this case, the date of occurrence of the Incident is the date of damage of the hardware, or the date of exceeding the terms of the Contract.  **“Hardware”** – shall mean any equipment including, but not limited to the switch, base station controller, base stations, modules, racks, cables, installed at the Customer’s premises, as well as the spare parts manufactured by ZTE. |  | **"Общая стоимость Договора"** - стоимость оказываемых Исполнителем Услуг (по приведенному выше определению), выплачиваемая Заказчиком Исполнителю согласно настоящему Договору, и указанная в Статье 2 настоящего Договора.  **Фактические затраты** – это затраты, которые понес Заказчик или Исполнитель при выполнении данного Договора с учетом коммерческих предложений и иных условий Договора.  **Инцидент** - повреждение аппаратного обеспечения, нарушение режима технологического процесса Заказчика во время выполнения обязательств по Договору Исполнителем, отклонение от выполнения сроков и условий Договора со стороны Исполнителя, нарушение положений законов и иных нормативных актов КР, а также нормативных технических документов, устанавливающих правила ведения работ на производственном объекте Заказчика. При этом датой возникновения Инцидента считается дата повреждения аппаратного обеспечения, или дата превышения сроков выполнения условий Договора.    **“Аппаратное обеспечение”** - означает любое оборудование, включая, но не ограничиваясь коммутатором, контроллерами базовых станций, базовыми станциями, модулями, стойками, кабелями, установленные у Заказчика, а также запасные части, производства компании «ZTE»; |
| 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. |  | Технические термины и выражения, однозначно не определенные в настоящем Договоре (в том числе, но не только, Программное обеспечение, Аппаратное обеспечение и др.) будут иметь значение такое, под которым указанные термины обычно понимаются и используются в телекоммуникационной отрасли. |
| The present Maintenance & Warranty Contract is made and entered into by and between: |  | Настоящий Договор на техническую поддержку и послегарантийное обслуживание заключен между: |
| **“Alfa Telecom” CJSC** (hereinafter referred to as the "Customer"), an entity incorporated under the laws of Kyrgyz Republic of with its registered office at Suyumbaeva str. 123, Bishkek, Kyrgyz Republic represented by its General Director Mr. Mamytov N.T., acting on the basis of the Charter, as the one Party, |  | **ЗАО «Альфа Телеком»** (далее по тексту "Заказчик"), юридическим лицом, созданным по законам Кыргызской Республики с фактическим местонахождением по адресу: Кыргызская Республика, Бишкек, улица Суюмбаева, 123, в лице Генерального директора Мамытова Н.Т., действующего на основании Устава, с одной стороны, |
| AND |  | И |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ,** Hereinafter referred to as "Contractor", represented by the General Director Tan Liyong, acting on the basis of Charter, hereinafter referred to individually as "Party" and together the "Parties", have concluded the present Contract for the provision of services for technical support and post-warranty service of ZTE equipment under the following conditions: |  | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Генерального директора Тан Лионг, действующего на основании Устава, далее индивидуально именуются «Сторона» и совместно «Стороны», заключили настоящий Договор об оказании услуг по технической поддержке и послегарантийному обслуживанию оборудование ZTE на нижеследующих условиях: |
| (if and when applicable Contractor and Customer herein below may be individually referred to as “Party” and collectively as “Parties” as the context requires) |  | (в дальнейшем когда необходимо и применимо по тексту Исполнитель и Заказчик здесь и далее индивидуально именуются “Сторона” и совместно “Стороны”) |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CONTRACTOR AND CUSTOMER HEREBY DECLARE TO HAVE AGREED AS FOLLOWS:** | |  | | **ИСПОЛНИТЕЛЬ И ЗАКАЗЧИК ДОГОВАРИВАЮТСЯ О СЛЕДУЮЩЕМ:** | |
| **Article 1. Scope of Contract** | |  | | **Статья 1. Предмет Договора** | |
| 1.1 The scope of this Contract is to set forth the terms and conditions under which the Contractor shall be obliged to provide Services to the Customer and the latter shall be obliged to pay to the Contractor the respective price, stipulated by this Contract. | |  | | 1.1 Предметом настоящего Договора является определение сроков и условий, в соответствии с которыми Исполнитель обязуется оказать Заказчику Услуги, а Заказчик обязуется уплатить Исполнителю обусловленную настоящим Договором сумму. | |
| 1.2 The provision of Services shall be performed and completed in accordance with Annexes 1-1.3 hereto, prices for Services specified in Annex 2 and within the terms set out in Article 14 of this Contract. Annex 3 to the present Contract specifies the list of equipment to be serviced by the Contractor. | |  | | 1.2 Оказание Услуг Исполнителем и их выполнение должны осуществляться в соответствии с Приложениями 1-1.3, ценами на Услуги, указанными Приложении 2, и сроками, оговоренными в Статье 14 настоящего Договора. Перечень аппаратного обеспечения, на которое Исполнитель обязуется оказать Услуги, указан в Приложении 3 к настоящему Договору. | |
| **Article 2. Total Price of the Contract** | |  | | **Статья 2. Общая стоимость Договора** | |
| 2.1 The Total Price of the Contract is \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) KGS for the term defined in item 14.1. of the Contract. The details of the Contract Price are set out in Annex 2 to this Contract;  Including Value Added Tax equals to 12% (twelve percent): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) KGS and sales Tax equals to 2% (two percent) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) KGS | |  | | 2.1 Общая стоимость настоящего Договора составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) с учетом всех налогов за период, указанный в п.14.1. настоящего договора;  В том числе налог на добавленную стоимость по ставке 12% (двенадцать процентов) в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) и налог с продаж по ставке 2% в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_сом (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_). | |
| **Article 3. Payment conditions.** | |  | | **Статья 3. Условия оплаты.** | |
| 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 18 below. | |  | | 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 18 ниже, совершающая изменения Сторона должна немедленно известить другую Сторону в письменной форме или по телефаксу. | |
| 3.2 The payment to the Contractor for the Services provided under the present Contract shall be effected in:  -- KGS based on the tax invoice including taxes | |  | | 3.2 Оплата за оказываемые по настоящему Договору Услуги производится в национальной валюте КР сомах на основании счета-фактуры с учетом налогов. | |
| 3.3 All payments shall be made in accordance with the following Payment Schedule: | |  | | 3.3 Все платежи осуществляются в следующем порядке: | |
| * + 1. The Customer pays for the Services provided by the Contractor on a monthly basis within fifteen (15) banking days from the receipt of the invoice, which must be issued in KGS in the information tax invoicing system no later than the 10th working day of the month following the billing month.   The invoice is issued on the basis of and the date of the mutually signed Acceptance of Services Rendered for the billing period. |  | | 3.3.1. Заказчик ежемесячно оплачивает Услуги, оказанные Исполнителем, в течение пятнадцати (15) банковских дней с момента получения счет-фактуры, который должен быть выставлен в сомах в информационной налоговой системе электронных счет-фактур не позднее 10-го рабочего дня месяца, следующего за отчетным.  Счет-фактура выставляется на основании и датой обоюдно подписанного Акта приемки оказанных услуг за расчетный период. | |
| The accounting period for this Contract is one (1) calendar month. The cost of services for the full accounting period is \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) KGS, including taxes. The beginning of the first accounting period from the date of entry into force of the Contract. Since the first and the last accounting periods are not equal to a month, the price of services shall be recalculated proportionally to the actual number of days of service provisioning. | |  | | Расчетный период по данному Договору составляет 1 (один) календарный месяц. Стоимость услуг за полный расчетный период составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) сом с учетом налогов. Начало первого расчетного периода с даты вступления Договора в силу. Поскольку первый и последний расчётный периоды могут быть не равны календарному месяцу, месячная стоимость услуг пересчитывается пропорционально фактическому количеству дней оказания услуги. | |
| 3.4 The obligations of the Customer to fulfill the payments shall be deemed wholly and duly completed upon the debiting of the respective payment from the bank account of the Customer. | |  | | 3.4 Обязательства Заказчика по осуществлению платежей считаются выполненными надлежащим образом при списании денежных средств с расчетного счета Заказчика. | |
| 3.5 In case of a delay in payments of the Customer as per the Payment terms listed in Article 3.3 herein above, the Contractor has a right to demand the penalty fee from the Customer 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%) percent of that value. | |  | | 3.5 В случае задержки оплаты Заказчиком в соответствии с условиями оплат, указанными в Статье 3.3, Исполнитель вправе требовать от Заказчика уплаты пени в размере 0,1% от суммы задолженности за каждый день просрочки, но не более суммы равной десяти (10%) процентам от суммы указанной задолженности. | |
|  | |  | |  | |
| **Article 4. Service Provision Terms** | |  | | **Статья 4. Порядок оказания Услуг** | |
| 4.1 General Provisions | |  | | 4.1 Общие положения | |
| 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. | |  | | 4.1.1 Исполнитель настоящим заявляет и подтверждает, что оказание Услуг и их выполнение в рамках настоящего Договора будет осуществляться соответствующими квалифицированными способами и методами в полном соответствии с действующими стандартами Производителя аппаратного обеспечения и в соответствии с Приложениями к настоящему Договору посредством телефонных консультаций, дистанционного обслуживания и, при необходимости, непосредственно на объекте, где установлено аппаратное обеспечение, в зависимости от сложности возникшей проблемы аварийного или чрезвычайного характера. | |
|  | |  | |  | |
| 4.1.2 The Contractor is obliged to provide the Customer with spare parts necessary for technical service and post warranty support if the fault boards could not be repaired. The place of storage of said spare parts is chosen by the Contractor at its own discretion. In the event of discontinuance of production of any spare parts which may be required under technical support and post warranty service the Contractor shall give the Customer notification to that effect at the minimum twelve (12) months prior to the intended date of discontinuance. | |  | | 4.1.2 Исполнитель обязуется обеспечить Заказчика запасными частями, необходимыми для технической поддержки и послегарантийного обслуживания, если отправленное на ремонт аппаратное обеспечение не может быть восстановлено. Место хранения указанных запасных частей выбирает на свое усмотрение Исполнитель. В случае прекращения производства аппаратного обеспечения, которое может понадобиться в рамках технической поддержки и послегарантийного обслуживания, Исполнитель обязуется уведомить об этом Заказчика минимум за 12 (двенадцать) месяцев до предполагаемой даты снятия с производства тех или иных блоков. | |
|  | |  | |  | |
| 4.1.3 The Customer shall provide free access of the Contractor's personnel, participating in the implementation of the Contract and shall supply necessary infrastructure. | |  | | 4.1.3 Заказчик обязуется обеспечить беспрепятственный допуск персонала Исполнителя, участвующего в реализации Договора и предоставить необходимую инфраструктуру. | |
| 4.1.4 The Contractor’s personnel participating in the implementation of the Contract shall observe and comply with all applicable internal labor regulations, safety and security rules in force at the Customer’s premises.  4.1.5 The Contractor shall render the Customer reasonable assistance in proceeding with the relevant import and export formalities with respect to necessary instruments and tools, as well as country entry & exit of the Customer's personnel. | |  | | 4.1.4 Персонал Исполнителя, участвующий в реализации настоящего Договора, обязуется соблюдать правила внутреннего трудового распорядка и правила техники безопасности, действующие на соответствующих объектах Заказчика.  4.1.5 Исполнитель обязуется получить лицензии на экспорт/импорт аппаратного обеспечения, отремонтированного или замененного, нести все расходы по получению таких лицензий и оказать Заказчику содействие в совершении соответствующих импортно-экспортных формальностей в отношении отправляемых на ремонт запасных частей, если на ремонт их отправляет Заказчик, а также в связи с въездом-выездом работников Заказчика в случае, если это будет необходимо. | |
| 4.2 Circumstances of Warranty Services Exclusions | |  | | 4.2 Обстоятельства, исключающие оказание Услуг | |
| 1. An event of Force Majeure as described in Article 9.1 below; | |  | | 1. Форс-мажорные обстоятельства, описанные в Статье 9.1 ниже; | |
| 1. System failure or performance drop caused by the negligence, misuse, misoperation or malicious use of the System by the Customer or by the unauthorized third party confirmed by corresponding evidence; | |  | | 1. Неполадки или сбои в Системе, произошедшие вследствие небрежности, неправильного обращения, неправильной эксплуатации или злоумышленного использования Системы со стороны Заказчика или не уполномоченной третьей стороной, подтвержденные соответствующими доказательствами; | |
| 1. 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 or Maker of the equipment; | |  | | 1. 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 или Производителем аппаратного обеспечения; | |
| 1. Failure of the Customer to meet the requirements of environmental conditions or conditions of connection to the power supply units necessary for the proper operation of the System; | |  | | 1. Несоблюдение Заказчиком условий окружающей среды или условий по подключению к источникам электроэнергии, требуемых для работы Системы; | |
| **5. Acceptance of Services** | |  | | **5. Приемка Услуг** | |
| 5.1 The end of each accounting period, but not later than last day of the current month, 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. | |  | | 5.1. По завершении каждого расчетного периода, не позднее последнего дня месяца, уполномоченными представителями Исполнителя и Заказчика осуществляется приемка Услуг для установления того, что Услуги выполнены в полном объеме с надлежащим качеством. | |
| 5.2 Acceptance of Services is filed with the Acceptance Certificate of rendered services showing the price of the rendered services. The Acceptance Certificate is the basis for the making out by the Contractor to the Customer invoices for VAT purposes.  5.3 The Contractor sends the Customer to sign the Acceptance Certificate of the services rendered within 3 (three) business days from the end of the billing period, which the Customer signs within 5 (five) calendar days from the date of its receipt or sends a reasoned refusal to sign it, indicating the deadlines for eliminating the deficiencies . In any case, the Acceptance Certificate of the services rendered for the billing period cannot be signed until the deficiencies are eliminated. At the same time, sanctions are applied for violation of the terms for the provision of services in accordance with p.6 of this Agreement. | |  | | 5.2 Приемка Услуг оформляется Актом приемки оказанных услуг с указанием стоимости оказанных услуг. Акт приемки оказанных услуг является основанием для выставления в адрес Заказчика счета-фактуры по НДС.  5.3. Исполнитель направляет Заказчику на подписание Акт приемки оказанных услуг в течение 3 (трех) рабочих дней с момента окончания расчетного периода, который Заказчик подписывает в течение 5(пяти) календарных дней с момента его получения или направляет мотивированный отказ от его подписания с указанием сроков устранения недостатков. В любом случае Акт приемки оказанных услуг за расчетный период не может быть подписан до устранения недостатков. При этом за срыв сроков оказания услуг применяются санкции в соответствии с р.6 настоящего Договора. | |
| 5.4. The original of the Tax Invoice shall be issued dated the last day of the accounting period during which the Services were rendered and submitted to the Customer no later than the15th day of the month following the accounting period. | |  | | 5.4. Счет-фактура по НДС выписывается последним днем расчетного периода, в котором Услуги были оказаны, и доставляется Заказчику в оригинале не позднее 15 числа, следующего за расчетным периодом месяца. | |
| **6. Responsibilities of the Parties** | |  | | **6. Ответственность сторон** | |
| 6.1. The responsibility of the Contractor: | |  | | 6.1. Ответственность Исполнителя: | |
| 6.1.1 In the event of a delay in the provision of the Services required in connection with the occurrence of a problem / accident with a priority level of 1 or the failure to provide the Services in accordance with Annex 1.2 to this Agreement, the Customer shall impose a penalty at a rate of one tenth of a percent (0.1%) of the amount payable by the Customer Under the Contract at the time of the occurrence of the Incident and/or GOID amounts, for each hour, but not more than ten (10%) of the value of the Contract. | |  | | 6.1.1. В случае задержки в оказании Услуг, необходимых в связи с возникновением проблемы/аварии со степенью приоритета 1 или неоказания Услуг в соответствии с Приложением 1.2 к настоящему Договору, Заказчик начисляет неустойку в размере 0,1% от суммы подлежащей оплате Заказчиком по Договору на момент наступления Инцидента и/или суммы ГОИД, за каждый час такой задержки или неоказания, но не более десяти (10%) процентов от Общей стоимости Договора | |
| 6.1.2 In the event of a delay in the provision of the Services required in connection with the occurrence of a problem with the priority levels 2 and 3 or the failure to provide the Services in accordance with Annex 1.2 to this Agreement, as well as repair and replacement of hardware, the Customer shall charge the Contractor a penalty of two tenths of a percent (0,1%) of the amount payable by the Customer under the Contract at the time of the occurrence of the Incident and/or GOID amounts, for each day of such delay, but not more than ten (10%) of the value of Contract...  6.1.3 The total amount of the forfeit under clauses 6.1.1 and 6.1.2 cannot be more than ten (10%) of the value of the Contract. | |  | | 6.1.2 В случае задержки в оказании Услуг, необходимых в связи с возникновением проблемы со степенями приоритета 2 и 3 или неоказания Услуг в соответствии с Приложением 1.2 к настоящему Договору, а также ремонтом и заменой аппаратного обеспечения Заказчик начисляет Исполнителю неустойку в размере 0,1% от суммы подлежащей оплате Заказчиком по Договору на момент наступления Инцидента и/или суммы ГОИД, за каждый день такой задержки или неоказания, но не более десяти (10%) процентов от Общей стоимости Договора  6.1.3 Общая сумма неустойки по п 6.1.1 и 6.1.2 не может быть больше десяти(10%) процентов от Общей стоимости Договора | |
| 6.1.4 The Customer has the right to withhold without deduction from the amount of payment and / or from the amount of the guarantee, coverage of the performance of the Agreement/ bank guarantees the amount of penalties/ bank guarantees imposed after the written notification of the Contractor 15 calender days prior to withholding of the above amount. In the event that the amount of the guarantee security for the performance of the contract and / or the amount payable does not cover the amount of the penalty, the Contractor shall pay the penalty / compensation within thirty (30) days after the request for payment is sent.  6.1.5 The Contractor shall not be responsible for any damage suffered not his fault, but the fault of the Customer or third parties engaged by the Customer.  Exceptions are cases where the actions of the Customer, produced by the Contractor's instructions, damaged customer  6.1.6 The aggregate liability of the Contractor for all claims for any loss, damage or indemnity whatsoever resulting from its performance or non-performance of this contract, whether in contract, tort or other, shall in no case exceed the Total amount of this Agreement. | |  | | 6.1.4 Заказчик вправе в безакцептном порядке удержать с суммы оплаты и/или с суммы гарантийного обеспечения исполнения Договора/Банковской гарантии сумму начисленных неустоек/Банковскую гарантию после письменного уведомления Исполнителя за 15 календарных дней до удержания указанной выше суммы. В случае если сумма гарантийного обеспечения исполнения договора и/или сумма, подлежащая оплате не покрывает сумму неустойки, выплата неустойки/компенсации осуществляется Исполнителем в течение тридцати (30) дней после направления требования об оплате.  6.1.5 Исполнитель не ответственен за любой ущерб, который нанесен не по его вине, а по вине Заказчика или третьей стороны, привлеченной Заказчиком.  Исключением являются случаи, когда действиями Заказчика, произведенными по инструкции Исполнителя, был нанесен ущерб Заказчику.  6.1.6 Суммарная ответственность Исполнителя по всем требованиям за любую потерю, ущерб или компенсацию, в результате выполнения или невыполнения этого Договора ни в коем случае не должна превышать стоимость настоящего Договора | |
| **7. Contract Performance Guarantee Bond** | |  | | **7. Гарантийное обеспечение исполнения Договора** | |
| 7.1. The Contractor shall deposit the Contract Performance Guarantee or provide a bank guarantee amounting 2,5 % (two and a half percent) of the Total Contract Price which is \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) KGS to the account of the Customer within 15 (fifteen) business days after the date of conclusion of the Contract. The account is specified in paragraph 18 of the Contract.  The Contract Performance Guarantee shall be as Bank Guarantee issued by any banks that are accepted by the the Customer.  The Contract Performance Guarantee shall become effective upon issuance and become invalid within contract period. | |  | | 7.1. Исполнитель вносит Гарантийное обеспечение исполнения договора или банковскую гарантию в размере 2,5 % (двух с половиной процентов) от Общей стоимости Договора, что составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)сом на счет Заказчика в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с даты заключения Договора. Счет указан в статье 18 Договора.  Гарантия исполнения Договора должна быть банковской гарантией, выданной любыми банками, принимаемым Заказчиком.    Срок действия банковской гарантии должен быть действителен в течение срока действия настоящего Договора. | |
| 7.2 The funds under the Bank Guarantee are subject to withholding by the Customer in the unconditional order, including as compensation for any losses that may occur as a result of improper performance, incomplete performance and / or failure by the Contractor to perform its obligations under this Agreement, after written notice to the Contractor for 30 days until the above amount is deducted. Damage is understood as real damage and lost profit. | |  | | 7.2 Средства по Банковской гарантии подлежат удержанию Заказчиком в безакцептном порядке, в т. ч. в качестве компенсации за любые убытки, которые могут наступить вследствие ненадлежащего исполнения, неполного исполнения и/или неисполнения Исполнителем своих обязательств по настоящему Договору, после письменного уведомления Исполнителя за 30 дней до удержания указанной выше суммы. Под убытками понимаются реальный ущерб и упущенная выгода. | |
| 7.3 Contract Performance Guarantee shall be returned to Contractor upon full performance by the Contractor of its obligations under this agreement, and in the absence of the circumstances set out in paragraph 6. of this Contract, within 3 (three) working days, on the basis of the handover of the Services Acceptance Certificate of last settlement month. | |  | | 7.3 ГОИД возвращается Заказчиком после полного исполнения Исполнителем своих обязательств по настоящему договору, и при отсутствии обстоятельств, определенных в статье 6 настоящего Договора, в течение 3 (трех) рабочих дней, на основании обоюдно подписанного Сторонами Акта приемки оказанных Услуг за последний расчетный месяц. | |
| **Article 8. Intellectual Property Rights** | |  | | **Статья 8. Права на интеллектуальную собственность** | |
| 8.1 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: | |  | | 8.1 При оказании указанных здесь Услуг Исполнитель ограждает Заказчика от любых действий, претензий, исков, предъявленных какой-либо третьей стороной, и любых вытекающих из указанных действий расходов и издержек, возникающих из-за нарушения или подозрения о нарушении любых патентных прав, зарегистрированных торговых знаков или авторских прав.  Вышеуказанная ответственность, однако, ограничивается нижеследующими случаями: | |
| 1. The Customer shall immediately notify the Contractor in writing upon revealing any alleged infringement of which the Customer is aware or becomes aware; 2. The Customer shall allow the Contractor, upon request of the latter, to conduct or settle all the negotiations and litigations affected whereby, provided that the Contractor has sole control over the defense and settlement of such claims and actions. And the Customer 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.  8.2 Exceptions to Contractor's Liability  (i) Infringement caused by modifications not authorized by the Contractor.  (ii) Infringement caused by failure to update or upgrade in a timely manner as required by the Contractor.  (iii) Infringement caused by products developed or manufactured according to specific technical solutions or designs provided by the customer.  (iv) Infringement caused by use by the customer beyond the scope of the contract.  Among them, the liability for infringement of intellectual property rights arising from the customization demanded by the customer shall be borne by the customer, and the manner, extent, proportion and limit of such liability shall be consistent with the intellectual property rights liability required by the customer from the contractor. | |  | | 1. Заказчик незамедлительно информирует Исполнителя об обнаружении любого подозрения относительно нарушения прав на интеллектуальную собственность, о факте которого Заказчику известно или становится известно; 2. По просьбе Исполнителя Заказчик разрешает ему провести соответствующие переговоры по всем указанным искам и претензиям при условии, что Исполнитель имеет единоличный контроль над защитой и урегулированием таких претензий и действий. И заказчик обязуется оказать Исполнителю надлежащее содействие, которое может потребоваться для проведения любых переговоров.   Все связанные с этим расходы несет и оплачивает исключительно Исполнитель.  8.2 Исключения из ответственности Исполнителя  (i) Нарушение, вызванное модификациями, не санкционированными Исполнителем.  (ii) Нарушение, вызванное несвоевременным обновлением или обновлением, как того требует Исполнитель.  (iii) Нарушение прав, вызванное продуктами, разработанными или изготовленными в соответствии с конкретными техническими решениями или конструкциями, предоставленными заказчиком.  (iv) Нарушение, вызванное использованием Заказчиком за рамками договора.  Среди них ответственность за нарушение прав интеллектуальной собственности, возникающую в результате настройки, требуемой заказчиком, несет заказчик, а способ, степень, пропорция и предел такой ответственности должны соответствовать ответственности за права интеллектуальной собственности, требуемой заказчиком от исполнителя. | |
| .3 All documentation (including, but not limited to plans, drawings, etc.), The software provided by the Contractor under this Contract, will remain the property of the Customer. Contractor.  Subject to terms and conditions of this Contract, the Contracter grants to the Customer the non-exclusive, non transferable right to use the Software delivered with the Equipment, if any. The Customer shall not directly or indirectly, sell, transfer, offer, disclose, lease (as lessor), or license the Software to any third party the Software without prior authorization from the Contracter. | |  | | 8.3 Вся документация (включая, но не ограничиваясь планами, чертежами и пр.), программное обеспечение, предоставляемые Исполнителем в рамках настоящего Договора, останутся в собственности Заказчика.  В соответствии с условиями настоящего Договора, Исполнитель предоставляет Заказчику неисключительное, не подлежащее передаче право использовать Программное обеспечение, поставляемое с аппаратным обеспечением, если таковое имеется. Заказчик не должен прямо или косвенно продавать, передавать, предлагать, раскрывать, сдавать в аренду (как арендодатель) или лицензировать Программное обеспечение любому третьему лицу без предварительного разрешения Исполнителя. | |
|  | |  | |  | |
| **Article 9. Force Majeure** | |  | | **Статья 9. Форс-мажор** | |
| 9.1 Under force majeure in this Contract refers to exceptional events or circumstances that are beyond the control of the customer and / or the Contractor, as well as unrelated to miscalculation or negligence of the Contractor and having an unexpected character. If both sides do not recognize the fact, as a result of which it is impossible to fulfil the conditions and obligations under the contract due to force majeure, in this case, the conclusion with respect to such circumstances gives the authorized agency | |  | | 9.1 Под Форс-мажорными обстоятельствами в настоящем Договоре понимаются исключительные события или обстоятельства, которые неподвластны контролю со стороны Заказчика и/или Исполнителя, а также несвязанные с просчетом или небрежностью Исполнителя и имеющие непредвиденный характер. В случае, если обе стороны не признают обстоятельство, вследствие которого невозможно исполнить условия и обязательства по Договору, форс-мажорным, в данном случае заключение относительно такого обстоятельства дает уполномоченный орган. | |
| 9.2 Force Majeure may include, but not limited to: war or revolutions, fires, floods, epidemics, quarantine and embargo on goods | |  | | 9.2 Форс-мажорные обстоятельства могут включать, но не только: войны или революции, пожары, наводнения, эпидемии, карантины и эмбарго на поставку грузов. | |
| 9.3 In the event of force majeure Party affected by force majeure circumstances shall immediately inform the other Party of the initiation and termination of their actions. If the Customer does not issue any other written instructions Contractor continues to fulfil its obligations under the Contract as far as possible and is reasonable and is looking for alternative ways to perform the contract, do not depend on the events of force majeure. | |  | | 9.3 При возникновении форс-мажорных обстоятельств Сторона, подвергшаяся действию форс-мажорных обстоятельств, должна немедленно сообщить другой Стороне о начале и прекращении их действия. Если от Заказчика не поступает иных письменных инструкций Исполнитель продолжает выполнять свои обязательства по Договору насколько это возможно и целесообразно и ведет поиск альтернативных способов выполнения Договора, не зависящих от события форс-мажорных обстоятельств. | |
| **Article 10. Dispute Resolution.** | |  | | **Статья 10. Разрешение споров.** | |
| 10.1. All the disputes, disagreements or claims (hereinafter collectively referred to as “Disputes”), arising out of the present Contract or in connection with it, including those regarding its execution, violation, termination or invalidity thereof, shall, if they cannot be amicably settled, be referred to and finally resolved by the in the courts of the Kyrgyz Republic in accordance with the substantive and procedural law of the Kyrgyz Republic. | |  | | 10.1.Все споры, разногласия или требования (далее собирательно именуемые “Споры”), возникающие из настоящего Договора или в связи с ним, в том числе касающиеся его исполнения, нарушения, прекращения или недействительности, подлежат, в случае невозможности достижения взаимного согласия, разрешению в судебных органах Кыргызской Республики в соответствии с нормами материального и процессуального права Кыргызской Республики. | |
| **Article 11. Confidentiality.** | |  | | **Статья 11. Конфиденциальность.** | |
| 11.1 The Parties hereto have agreed to keep and maintain confidentiality of this Contract and shall be 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”**). | |  | | 11.1 Стороны договорились о конфиденциальности самого Договора в течение срока его действия и в течение 2 лет после истечения срока действия и настоящим принимают на себя 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, 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 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.  The non-disclosure obligations set forth herein shall not be applicable to the legal disclosure 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 other normative legal acts 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. | |  | | 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.  Обязательство сохранения конфиденциальности не распространяется на случай раскрытия информации по запросу правоохранительных органов, но такое раскрытие информации не должно при этом превышать степень обязательного раскрытия, диктуемого соответствующими законами и иными нормативно-правовыми актами и должно сопровождаться письменным уведомлением в адрес другой Стороны о необходимости поступать таким образом, причем в любом случае такое уведомление должно быть представлено затронутой этим событием Стороной в течение 24 часов с даты соответствующего события. | |
|  | |  | |  | |
| **Article 12. Contract Termination Terms** | |  | | **Статья 12. Порядок расторжения Договора** | |
| 12.1 Customer may terminate this Contract immediately unilaterally, by giving notice of termination, including if | |  | | 12.1 Заказчик вправе расторгнуть настоящий Договор немедленно в одностороннем порядке, направив уведомление о расторжении, в т.ч. если | |
| 12.1.1. Contractor does not remove the detected deficiencies in the rendered services within a reasonable period of time set by the Customer or fails to perform the duties set forth herein. | |  | | 12.1.1. Исполнитель не устраняет выявленные несоответствия в оказанных услугах в течение периода времени, установленного Заказчиком и/или не исполняет обязанности, установленные настоящим Договором. | |
| 12.1.2.Contractor and / or the Customer becomes bankrupt or goes into liquidation. | |  | | 12.1.2. Исполнитель и/или Заказчик становится банкротом или подвергается ликвидации; | |
| 12.1.3. As a result of force majeure Contractor loses the ability to provide services. | |  | | 12.1.3. В результате наступления форс-мажорных обстоятельств Исполнитель теряет возможность оказывать Услуги. | |
| 12.1.4. decide to terminate this Contract. In this case, the Contractor shall be entitled to demand payment only for the actual costs associated with the termination of the Contract as of the date of termination. | |  | | 12.1.4. Заказчик по своему собственному усмотрению примет решение о прекращении настоящего Договора. В этом случае Исполнитель имеет право требовать оплату только за фактические затраты, связанные с расторжением Договора, на день расторжения. | |
| 12.2. Contractor may terminate this Contract if: | |  | | 12.2. Исполнитель вправе расторгнуть настоящий Договор, если: | |
| 12.2.1. The Customer does not pay the amount due to the Contractor within thirty (30) days after receiving written notice from the Contractor that such payment is overdue, | |  | | 12.2.1. Заказчик не выплачивает причитающуюся Исполнителю сумму в течение 30 (тридцать) календарных дней после получения письменного уведомления от Исполнителя о том, что такой платеж просрочен, | |
| 12.2.2. Inquire in the result of force majeure, the Contractor shall not have the ability to provide services for a period not less than sixty (60) days.  12.2.3. In the event of termination of the contract on the initiative of the Contractor, he has the right to demand payment only for the actual costs associated with the termination of the Agreement, on the day of termination. | |  | | 12.2.2. Если в результате наступления форс-мажорных обстоятельств Исполнитель не имеет возможности оказать услуги в течение срока, который составляет не менее 60 (шестьдесят) дней.  12.2.3. В случае расторжения договора по инициативе Исполнителя, он имеет право требовать оплату только за фактические затраты, связанные с расторжением Договора, на день расторжения. | |
| 12.3. Any Party to this Contract, shall have the right to terminate it in the cases mentioned above, previously notifying the other Party within thirty (30) calendar days prior to the date of termination. | |  | | 12.3. Любая Сторона, подписавшая настоящий Договор, имеет право расторгнуть его в случаях, указанных выше, предварительно предупредив другую Сторону за 30 (тридцать) календарных дней до момента расторжения. | |
| **Article 13. Notices and Reports.** | |  | | **Статья 13. Уведомления и представители** | |
| 13.1 General Provisions | |  | | 13.1 Общие положения | |
| 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:   1. personally delivered, or 2. sent by facsimile and/or e-mail, signed by an authorized representative of the sending Party with immediate correct answerback received, or 3. by cable or in the form of pre-paid registered letter, return receipt requested, to the addresses mentioned under Article 16 herein below. | |  | | Любые уведомления по данному Договору должны быть оформлены обеими Сторонами в письменной форме и будут считаться доставленными надлежащим образом в случае:   1. доставки лично в руки, или 2. отправки по факсу и/или электронной почте, за подписью уполномоченного представителя отправляющей Стороны с немедленным подтверждением о получении, или 3. телеграммами или оплаченным заказным письмом с подтверждением получения, по адресам, приведенным в Статье 16 ниже. | |
| 13.2 Corporate Point of Contact (CPOC) | |  | | 13.2 Полномочные Представители | |
| 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: | |  | | В целях надлежащего выполнения условий настоящего Договора, 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 CPOC of the Customer:  Full name: Mr. Mamytov N.T.  Title: General Director  Tel. : +996 312 905 230  Fax: + 996 312 901 656/ +996 312 663 659 | |  | | 13.2.1 Полномочный Представитель Заказчика:  Ф.И.О. Мамытов Н.Т.  Должность: Генеральный Директор  Тел: +996 312 905 230  Факс: + 996 312 901 656/ +996 312 663 659 | |
| 13.2.2 CPOC of the Contractor:  Full name: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Title: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Tel. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |  | | 13.2.2 Полномочный Представитель Исполнителя:  Ф.И.О.: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Должность: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Тел: .\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |
| 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. | |  | | Каждая из Сторон обязуется своевременно извещать другую Сторону о каких-либо изменениях, при их наличии, в указанных выше данных сразу после внесения соответствующих изменений. | |
| **Article 14. Coming into force and Contract Period.** | |  | | **Статья 14. Вступление в силу и Срок действия Договора.** | |
| 14.1 This Agreement shall enter into force upon signature, and is valid for 12 months (365 days) from this date. | |  | | 14.1 Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания, и действует в течение 12 месяцев ( 365 дней) с этой даты. | |
| **Article 15. General Conditions.** | |  | | **Статья 15. Прочие условия.** | |
|  | |  | |  | |
| 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. | |  | | 15.1 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 Amendments and Additions  This Contract and its Annexes may be amended and/or supplemented only in written form signed by duly authorized representatives of the Parties. | |  | | 15.2 Изменения и дополнения  Изменения и/или дополнения к настоящему Договору и его Приложениям могут вноситься только в письменной форме, будучи подписанными официальными уполномоченными представителями Сторон. | |
| 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. | |  | | 15.3 Экземпляры  Настоящий Договор составлен в двух (2) идентичных экземплярах на английском и русском языках. Каждый экземпляр является оригиналом. В случаях расхождения между английским и русским тестом Договора, русский текст будет иметь превалирующее значение. | |
| 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. | |  | | 15.4 Раздельность  В случае если одно или несколько положений настоящего Договора или его Приложений по какой-либо причине окажутся 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 положениями, которые наиболее точно соответствуют юридическому и экономическому смыслу указанных недействительных положений. | |
|  | |  | |  | |
| 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.  The whole correspondence shall be written to the factual address of the Party’s / representatives of the Parties location  **Article 16. Export Requirement**  16.1 The Costomer and the Contractor agree to comply with all applicable laws, including, without limitation, export control and economic sanctions laws and regulations ("Trade Control Laws").  Unless legally and compliantly authorized by the competent authority, each party shall not, directly or indirectly, through any third party/country, export, reexport, transfer or otherwise provide (by sale, loan, or gift) or dispose of any "Items" (including commodities, software, licenses (including source code), and technology) and/or services subject to this agreement to or for use in:  (i) any entity or individual located, headquartered, registered in a Sanctioned country/region, or "Donetsk People’s Republic (DNR)" region, "Luhansk People’s Republic (LNR)" region;  (ii) any individual or entity identified as a Restricted Party; or  (iii) any activity or end-use restricted by applicable Trade Control Laws or other applicable jurisdiction, such as nuclear, chemical and biological weapons, missiles, weapons of mass destruction (WMD) proliferation products, or military applications etc.  16.2 The Costomer shall not export, reexport, transfer or otherwise provide (by sale, loan, or gift) its products made from/by or integrated/incorporated with items received from The Contractor in violation of any applicable Regulations.  16.3 The Costomer shall obtain the same representations and warranties from any third party to whom it sells, exports, disposes of, licenses, rents, transfers, discloses or otherwise provides the "Items".  16.4 The Costomer represents that it is not a Restricted Party or located, headquartered, registered in a Sanctioned country/region, or in "Donetsk People’s Republic (DNR)" region, "Luhansk People’s Republic (LNR)" region.  16.5 The Costomer agrees to cooperate with ZTE’s end-use, end-user, and/or end-destination due diligence process and will provide any related information reasonably requested by ZTE.  16.6 The Costomer agrees to indemnify Contractor for all claims, actions, fines, or penalties arising from The Costomer’s violation of any representations and warranties contained in this section, or losses resulting from the foregoing acts that prevent the continued performance of this agreement.  16.7 The Contractor shall not be required by the terms of this agreement to be, directly or indirectly involved in the provision of "Items" that may be prohibited by applicable Trade Control Laws or ZTE policy, and may decline to proceed with such transactions without liability to The Costomer. If The Costomer violates the terms of the representations and warranties contained in this section, The Costomer will promptly notify The contractor in writing.  16.8 Without limiting ongoing compliance obligations applicable to "Items" previously supplied under the agreement, this agreement may be rendered immediately terminable at the discretion of either party if: (i) the counterparty is added as a Restricted Party or is subject to any sanctions or penalties due to Trade Control Laws; or (ii) the performance of this agreement is restricted or prohibited due to any applicable Trade Control Laws.  16.9 Both parties undertake to perform in good faith from the signing to the termination of this agreement and agree to inform each other promptly and adequately if they know or have reason to know of any conflict of laws in the Trade Control Laws of different jurisdictions that may affect the lawful performance of this agreement, so that both parties can make effective compliance management decisions based on an assessment of the application of laws and any applicable conflict of laws, including but not limited to amending the relevant provisions thereof or terminating the agreement without incurring any liability. Before then, the Parties shall suspend the provision of the "Items" and/or Services directly or indirectly to the relevant subject.  **Article 17. Guarantees of the Parties**  17.1 Each of the Parties, when concluding this Agreement, confirms and warrants that:  17.1.1 is in force under the law of the country of registration, duly registered and registered with all competent public authorities;  17.1.2 the person concluding this Agreement on his behalf shall have all necessary powers to conclude it at the time of signing this Agreement; 17.1.3 the information provided to each other is reliable and communicated to the extent necessary for the proper execution of the terms of this Agreement, without any exceptions, distortions and inaccuracies;  17.1.4 has no restrictions and prohibitions that prevent, limit and/or render impossible the conclusion of this Agreement;  17.2 Each Party shall be liable for the violation of p. 1.1 of this Agreement, as well as the consequences of such violation.  17.3 Each Party shall be responsible for the timely execution and extension of all necessary permits/licences and other documents necessary for the implementation of the activities provided for in this Agreement. | |  | | Для всех и любых официальных писем, и расчетов между Сторонами, связанных с настоящим Договором, допускается использование лишь нижеприведенных юридических адресов и банковских реквизитов.  Вся корреспонденция ведется по фактическому адресу местонахождения Сторон / представительств Сторон.  **Статья 16. Экспортные требования**  16.1 Заказчик и Исполнитель соглашаются соблюдать все применимые законы, включая, помимо прочего, законы и нормативные акты об экспортном контроле и экономических санкциях ("Законы о контроле за торговлей").  За исключением случаев, когда компетентный орган дает на это законное разрешение, каждая сторона не должна, прямо или косвенно, через какую-либо третью сторону/страну, экспортировать, реэкспортировать, передавать или иным образом предоставлять (путем продажи, займа или подарка) или распоряжаться любыми "предметами" (включая товары, программное обеспечение, лицензии (включая исходный код код), и технологии) и/или услуги, подпадающие под действие настоящего соглашения, для использования в:  (i) любое юридическое или физическое лицо, расположенное, со штаб-квартирой, зарегистрированное в стране/регионе, подпадающем под санкции, или в регионе "Донецкой Народной Республики (ДНР)", "Луганской Народной Республики (ЛНР)".;  (ii) любое физическое или юридическое лицо, идентифицированное как сторона с ограниченным доступом; или  (iii) любая деятельность или конечное использование, ограниченные применимыми законами о контроле за торговлей или другой применимой юрисдикцией, такие как ядерное, химическое и биологическое оружие, ракеты, продукты распространения оружия массового уничтожения (ОМУ) или военное применение и т.д.  16.2 Заказчик не должен экспортировать, реэкспортировать, передавать или иным образом предоставлять (путем продажи, займа или подарка) свою продукцию, изготовленную из /посредством или интегрированную/инкорпорированную с товарами, полученными от Подрядчика, в нарушение любых применимых правил.  16.3 Покупатель должен получить такие же заверения и гарантии от любой третьей стороны, которой он продает, экспортирует, распоряжается, лицензирует, арендует, передает, раскрывает или иным образом предоставляет "Товары".  16.4 Покупатель подтверждает, что он не является Стороной с ограниченным доступом и не находится, не имеет штаб-квартиры, не зарегистрирован в стране/регионе, подпадающем под санкции, или в регионе "Донецкая Народная Республика (ДНР)", "Луганская Народная Республика (ЛНР)".  16.5 Заказчик соглашается сотрудничать с процессом комплексной проверки конечного пользователя ZTE и/или конечного пункта назначения и предоставит любую соответствующую информацию, обоснованно запрошенную ZTE.  16.6 Заказчик соглашается возместить Исполнителю все претензии, действия, штрафы или неустойки, возникающие в результате нарушения Заказчиком любых заявлений и гарантий, содержащихся в настоящем разделе, или убытки, возникшие в результате вышеуказанных действий, которые препятствуют дальнейшему выполнению настоящего соглашения.  16.7 Условия настоящего соглашения не обязывают Исполнителя прямо или косвенно участвовать в предоставлении "Товаров", которые могут быть запрещены применимыми законами о контроле за торговлей или политикой ZTE, и он может отказаться от проведения таких транзакций без ответственности перед Заказчиком. Если Заказчик нарушает условия заявлений и гарантий, содержащихся в этом разделе, Заказчик незамедлительно уведомит об этом Исполнителя в письменной форме.  16.8 Без ограничения текущих обязательств по соблюдению требований, применимых к "Товарам", ранее поставленным в соответствии с соглашением, настоящее соглашение может быть немедленно расторгнуто по усмотрению любой из сторон, если: (i) контрагент добавлен в список сторон с ограниченным доступом или подвергается каким-либо санкциям или штрафным санкциям в соответствии с законами о контроле за торговлей; или (ii) выполнение настоящего соглашения ограничено или запрещено в соответствии с любыми применимыми законами о контроле за торговлей.  16.9 Обе стороны обязуются добросовестно выполнять свои обязательства с момента подписания до расторжения настоящего соглашения и соглашаются своевременно и надлежащим образом информировать друг друга, если они знают или имеют основания знать о каких-либо коллизиях законов о контроле за торговлей различных юрисдикций, которые могут повлиять на законное исполнение настоящего соглашения, с тем чтобы обе стороны могут принимать эффективные решения по управлению соблюдением требований на основе оценки применения законов и любых применимых коллизионных норм, включая, но не ограничиваясь этим, внесение изменений в соответствующие его положения или расторжение соглашения без привлечения к какой-либо ответственности. До этого Стороны должны приостановить предоставление "Товаров" и/или услуг прямо или косвенно соответствующему субъекту.  **Статья 17. Гарантии Сторон**  17.1 Каждая из Сторон, заключая настоящий Договор, подтверждает и гарантирует, что:  17.1.1 является действующей по законодательству страны регистрации, должным образом зарегистрированной и поставленной на учет во все компетентные государственные органы;  17.1.2 лицо, заключающее настоящий Договор от ее имени, обладает всеми необходимыми полномочиями на его заключение на момент подписания настоящего Договора;  17.1.3 предоставленная друг другу информация является достоверной и сообщена в объеме, необходимом для надлежащего исполнения условий настоящего Договора, без каких-либо изъятий, искажений и неточностей;  17.1.4 не имеет ограничений и запретов, препятствующих, ограничивающих и/или делающих невозможным заключить настоящий Договор;  17.2 Каждая Сторона самостоятельно несет ответственность за нарушение п. 17.1 настоящего Договора, а также за последствия, наступившие ввиду такого нарушения.  17.3 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. | |
| **Article 18.Requisites** | |  | | **Статья 18. Реквизиты Сторон** | |
| **The Customer “Alfa Telecom” CJSC**  Taxpayer identification number: 00406200910056  Code of Registration reason: ОКПО 26611735  Legal and de facto address: Suyumbaeva str. 123, Bishkek, Kyrgyz Republic  Telephone: +996 312 905221, +996 312 905241  Fax: +996 312 901656, +996 312 905240  Banking details:  JSC “Aiyl Bank”  Acc. No: 1350100027537623  Bishkek Central Branch of JSC “Optima Bank”  Bishkek, Logvinenko str 14  Acc. No: 1350100027537623  BIC: 135001  **Banking details for depositing Contract Performance Guarantee**  For KGS:  Bank of Beneficiary  **"RSK Bank" OJSC, Bishkek, Kyrgyz Republic**  Beneficiary: **CJSC “Alfa Telecom”**  **Account Number № 1299003150020051**  **BIC 129001**  Purpose of payment: GPC or bank guarantee №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ from \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;  ***Remark: All expenses related to the bank transfers shall be borne by the Contractor.*** | |  | | **Заказчик: ЗАО «Альфа Телеком»**  ИНН: 00406200910056  код ОКПО: 26611735  Юридический и фактический адрес: Кыргызская Республика, г. Бишкек, ул.Суюмбаева, 123  Телефон: +996 312 905221, +996 312 905241  Факс: +996 312 901656, +996 312 905240  Банковские реквизиты:  ОАО «Айыл Банк»  Юридический адрес:  720011, Кыргызская Республика  г. Бишкек, ул. Логвиненко 14  р/с: №1350100027537623  БИК: 135001  **БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ для внесения ГОИД**  Для зачисления Кыргызских сомов:  Банк получателя  **ОАО “РСК Банк”,**  **г. Бишкек, Кыргызская Республика**  Получатель: **ЗАО "Альфа Телеком",**  **Счет № 1299003150020051**  **БИК: 129001**  Назначение платежа: ГОИД/Банковской гарантии договора от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;  ***Примечание: Все расходы, связанные с банковским переводом, несет Исполнитель.*** | |
| **The Contractor:** | |  | | **Исполнитель:** | |
| **For and on behalf of / От имени**  **“Alfa Telecom” CJSC / ЗАО «Альфа Телеком»**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (Signature; Seal) / (Подпись; Печать)  **Mamytov N.T., General Director/Мамытов Н.Т., Генеральный директор**  (Name; Title) / (Ф.И.О; Должность) | | | | | |
| **For and on behalf of / От имени**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (Signature; Seal) / (Подпись; Печать)  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, General Director/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, Генеральный директор**  (Name; Title) / (Ф.И.О; Должность) | | | | | |

**Приложение №1 / Annex 1**

**Таблица видов Услуг по технической поддержке и послегарантийному обслуживанию**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вид услуг** |  |  | **Пакет**  **Обслуживания** |  |
|  |  |  |  |  |
| **1. Экстренная техподдержка при системном сбое** |  |  | **◆◆** |  |
|  |  |  |  |  |
| **2. Обычная техподдержка** |  |  | **◆** |  |
|  |  |  |  |  |
| **3. Техподдержка по «горячей линии»** |  |  | **◆** |  |
|  |  |  |  |  |
| **4. Инспекционные профилактические**  **обследования** |  |  | **◆◆** |  |
|  |  |  |  |  |
| **5.Обслуживание**  **ПО** |  |  | **◆◆** |  |
|  |  |  |  |  |
| **6. Предоставление обновленных информационных материалов** |  |  | **◆** |  |
|  |  |  |  |  |
| **7. Ремонт и замена вышедшего из строя аппаратного обеспечения** |  |  | **◆** |  |

**Warranty Maintenance Services Table**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Service**  **Name** |  |  | **Package** |  |
|  |  |  |  |  |
| 1. **System Break-Down Technical Support** |  |  | **◆◆** |  |
|  |  |  |  |  |
| 1. **Routine Faults Technical Support** |  |  | **◆** |  |
|  |  |  |  |  |
| 1. **Hot-line Technical**   **Support** |  |  | **◆** |  |
|  |  |  |  |  |
| **4. Equipment**  **Inspection Check-Up** |  |  | **◆◆** |  |
|  |  |  |  |  |
| **5. Software Maintenance** |  |  | **◆◆** |  |
|  |  |  |  |  |
| **6. Supply of Updated**  **information materials** |  |  | **◆** |  |
|  |  |  |  |  |
| **7. Hardware Repairs and Substitution** |  |  | ◆ |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Remarks:** |  | **Примечание:** |
| ◆Excluding On –Site Technical Support, herein is Remote Technical Support by Telephone or Modem only.  If the list of services purchased by the Customer doesn't include on-site maintenance but the Customer puts in such claims, the payment for on-site maintenance is charged separately. The calculation of the payment is the following:  S=CxNxT,  Where:  S-the total amount to be paid for on-site maintenance  C- prime cost for a day on average per man,  \_\_\_\_1100\_\_\_\_ USD/person\*days  N- the number of techical support emplyees of the Company, ( people)  T- work time (days) |  | ◆Исключая техподдержку на объекте связи (сайте) Заказчика, имеется ввиду только поддержка в дистанционном режиме по телефону либо модему.  Если в перечень услуг, купленных Заказчиком, не входит обслуживание на месте, но Заказчик выдвигает требования о необходимости его проведения, то производится отдельная оплата. Расчет следующий:  S=C×N×T,  Где:  S-сумма оплаты за обслуживание на месте  C-себестоимость работы в день в среднем на человека, \_1100\_\_\_\_\_ USD/чел.\*дней  N-количество сотрудников поддержки Компании; (человек)  T-время работ; (дней) |
| ◆◆Including On-Site Technical Support. Contractor commissions its specialists to provide the On-Site Technical Support if a Remote Support by Telephone or Modem has failed. The price for the aforementioned service is included into the Contract price .and apart from the prices specified in the present Contract other costs are not charged. |  | ◆◆Включая услуги, оказываемые на объекте связи (сайте) Заказчика. Исполнитель направляет своих специалистов на сайт, если дистанционное обслуживание по телефону или модему не приносит эффекта. Оплата указанных услуг включена в стоимость Договора и помимо цен, указанных в настоящем Договоре, других не взимается. |
| **For and on behalf of / От имени**  **“Alfa Telecom” CJSC / ЗАО «Альфа Телеком»**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (Signature; Seal) / (Подпись; Печать)  **Mamytov N.T., General Director/Мамытов Н.Т., Генеральный директор**  (Name; Title) / (Ф.И.О; Должность) | | | | |
| **For and on behalf of / От имени**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (Signature; Seal) / (Подпись; Печать)  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, General Director/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, Генеральный директор**  (Name; Title) / (Ф.И.О; Должность) | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Warranty maintenance services, provided by Contractor** | |  | **Приложение №1.1/ Annex 1.1**  **Описание Услуг по технической поддержке и послегарантийному обслуживанию, предоставляемых Исполнителем** | |
| Post-guarantee maintenance services, provided by Contractor, include 7 items, namely System Break-Down Technical Support, Routine Faults Technical Support, Hot Line Technical Support, Equipment Inspection Check-Up, Software Maintenance, Supply of Upgraded Documentation, Hardware Repairs and Substitution.  The offered services are in the form of “Package”. | |  | Услуги по технической поддержке и послегарантийному обслуживанию, предоставляемые Исполнителем, должны включать 7 видов услуг, а именно: экстренную техподдержку при системном сбое, обычную техподдержку, техподдержку по «горячей линии», профилактические инспекционные обследования, обслуживание ПО, предоставление обновленных информационных материалов, Ремонт и замену вышедшего из строя аппаратного обеспечения. | |
| **1 1. System Break-Down Technical Support**  This service is provided when there is a Customer’s request by telephone to get an urgent technical support and assistance to remedy a complete system break-down of a Contractor equipment. Upon confirmation of the situation, Contractor dispatches its specialists to render the support by phone, by remote maintenance via modem, through an on-site fault clearance or other measures to restore the system within a shortest possible time.  Following the request, the Customer provides two special-line telephone numbers to Contractor to ensure a stable communication link with Contractor’s engineers. During the period of the problem clearance the Customer arranges for the Contractor’s specialists for execution of this Contract to use when necessary phone and fax free of charge and renders other assistance. | |  | **1. Экстренная техподдержка при системном сбое**  Оказывается, в ситуации экстренного запроса Заказчика по телефону об оказании техподдержки и помощи вследствие полного системного сбоя, произошедшего на аппаратном обеспечении Исполнителя. Получив запрос о возникновении такой ситуации, Исполнитель выделяет специалистов для оказания техподдержки по телефону, в дистанционном режиме, на объекте связи (сайте) Заказчика или предпринимает прочие меры для восстановления системы в кратчайшее время.  После направления запроса об оказании экстренной техподдержки Заказчик дает Исполнителю два специальных телефонных номера для обеспечения стабильной оперативной связи с инженерами Исполнителя (в случае запроса Исполнителем). В период устранения проблемы Заказчик предоставляет специалистам Исполнителя право в случае необходимости бесплатно пользоваться телефоном и факсом, в целях реализации данного Договора, а также оказывает им прочее содействие в работе. | |
| **2. Routine Faults Technical Support**  When in the process of equipment operation the Customer comes across a fault situation, which he is unable to resolve it by himself, he may request technical support from Contractor Customer Complaints Handling Center by phone. Upon confirmation of the situation, the Contractor according to the corresponding Fault Grades assesses the Grade of the problem and renders technical support either by phone or by remote maintenance via modem. If they both appear ineffective, the parties negotiate the necessity of an on-site fault clearance. Upon conclusion that such an assistance is both necessary and possible, the Contractor arranges an on-site technical support.   * Having encountered a fault situation, arising from the equipment, the Customer should carefully study and put to record all manifestations of the problem and then report the situation in detail to the Contractor via hot line stating a desired support delivery time, a contact phone number, the name of a contact person etc. * Hot line numbers are usually the phone numbers the Contractor provides to the Customer (including phone and fax). In case the hot line numbers need to be changed, the Contractor notifies the Customer in a written form (i.e. by fax or e-mail) at least three days in advance.      * If a telephone support appears ineffective or in the process of it there arises a certain need, at the Customer’s consent and considering the need the Contractor provides the service of remoter maintenance via modem. * In the course of the service the Contractor employs remote dialing technology, carries out remote. equipment diagnosis and presents a solution to clear the problem. * Contractor specialists are responsible for the remote equipment diagnosis only, i.e. they only check data and search for the causes of a problem. 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 via modem have appeared ineffective, the parties negotiate the necessity of an on-site fault clearance. Upon conclusion that such an assistance is both necessary and possible, the Contractor sends its specialist to help clear the problem directly on the Customer’s site. * Upon the Customer’s acceptance of the problem solution, the problem is cleared by the Customer’s personnel or – at his permission- by the Contractor’s specialist. * During the consideration of the solution the Contractor’s specialist informs the Customer about a possible interruption of the communication during the relevant measures. * If the Customer needs to change parts during the aforesaid measures, this service is provided according to the articles stipulating hardware repairs and substitution. * As to the faults caused by software flaws, the Contractor’s consent to resolve the problem through a subsequent software upgrade or patch is deemed as the Contractor’s response to the Customer’s request. Contractor confirm with Customer about the date of new problem solving. | |  | **2. Обычная техподдержка**  Столкнувшись с аварийной ситуацией в процессе эксплуатации аппаратного обеспечения, с которой сам Заказчик справиться не может, Заказчик может запросить по телефону горячей линии Исполнителя об оказании технической поддержки. Получив сообщение о наличии ситуации, Исполнитель присваивает проблеме по соответствующей шкале определенную степень приоритета в соответствии с Приложением 1.3. и оказывает техническую поддержку либо по телефону, либо путем дистанционного обслуживания по модему. Если это не приносит результата, Стороны обсуждают необходимость оказания технической поддержки на объекте Заказчика. Убедившись в том, что такая поддержка необходима и возможна, Исполнитель оказывает техподдержку на объекте Заказчика.   * Столкнувшись в процессе эксплуатации с аварийной ситуацией, возникшей на аппаратном обеспечении, Заказчик должен тщательно исследовать все проявления проблемы и зафиксировать их письменно, а затем по горячей линии передать подробно исполнителю ситуацию и сообщить желаемое время оказания помощи, контактный телефон, имя контактного лица и т. п. * Телефоны горячей линии обычно те номера, которые Исполнитель предоставляет Заказчику (в том числе телефон и факс). Если номера меняются, Исполнитель как минимум за три дня информирует об этом Заказчика в письменной форме (т.е. факсом или по электронной почте). * Если техподдержка по телефону не дает результатов или в ходе оказания поддержки по телефону возникает соответствующая необходимость доступа к данным ПО, в силу необходимости и с согласия Заказчика Исполнитель оказывает услугу дистанционного обслуживания по модему. * В процессе оказания услуги Исполнитель применяет технологию удаленного набора, проводит диагностику на удаленном конце и дает вариант решения проблемы. * Инженеры Исполнителя отвечают только за диагностику удаленного конца(аппаратного обеспечения), 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 Исполнителя Заказчик должен предоставить ему необходимое содействие, а также подтвердить соответствующим сообщением эффективность принятых мер. * Если техническая поддержка по телефону либо путем дистанционного обслуживания по модему 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 устранению проблемы непосредственно на объекте Заказчика. * После принятия Заказчиком варианта решения проблемы она устраняется техническим персоналом Заказчика, либо, с его разрешения – инженеромИсполнителя. * Инженер Исполнителя заранее информирует Заказчика в ходе рассмотрения варианта решения проблемы о возможном перерыве связи в ходе соответствующих мероприятий. * Если Заказчику требуется в ходе указанных мероприятий поменять аппаратное обеспечение, данная услуга выполняется согласно соответствующим статьям, регламентирующим ремонт и замену аппаратного обеспечения. * Что касается аварийных ситуаций, вызванных недостатками программного обеспечения, положительный ответ Исполнителя относительно устранения проблемы путем последующего обновления или доработки ПО считается отзывом Исполнителя на запрос Заказчика. Сроки решения в этом случае согласуются дополнительно. | |
| **3. Hot Line Technical** **Support**   * The service is provided to receive the Customers’ inquiries concerning non-fault situations arising in the process of equipment operation. * The non-fault problems are matters of operational character that the Customer comes across during day-to-day maintenance, current technical problems, matters of the equipment’ s functions and configuration, the equipment’s structure, special features of the network. * The Customer assigns 5(five) specially trained employees as his representatives in keeping hot-line liaison with the Contractor. * The Contractor arranges a hot-line telephone number for the Customer. If the number has to be changed, the Contractor notifies the Customer in a written form at least three days in advance.   Contractor hot-line telephone numbers :  TEL: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (in English)  TEL: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (in Russian)  The service is provided on a 24-hour basis (7 days a week, 24 hours a day). | |  | **3. Техподдержка по «горячей линии»**   * Предоставляется для приема от Заказчиков запросов по ситуациям неаварийного характера, возникающим в ходе эксплуатации аппаратного обеспечения. * К вопросам неаварийного характера относятся вопросы эксплуатационного характера, возникающие у Заказчика в ходе ежедневного обслуживания; текущие технические проблемы, вопросы функций и конфигурации оборудования, структуры аппаратного обеспечения, особенности сети. * Заказчик определяет 5(пять) специально подготовленных работников в качестве своих представителей для связи с Исполнителем по горячей линии. * Исполнитель предоставляет Заказчику номер горячей линии. Если номер меняется, Исполнитель как минимум за три дня оповещает об этом Заказчика в письменной форме (по факсу).   Номер горячей линии Исполнителя:  TEL: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (на английском)  TEL: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (на русском)  Услуга предоставляется в круглосуточном режиме (7 дней в неделю- 24 часа в день). | |
| **4. Equipment Inspection Check-Up**  This Service includes three types of services:   * Software inspection (remote inspection), * hardware inspection and * Environment parameter inspection.   The detailed requirements for such services are specified in the equipment manufacturer’s documentations.  Periodical Equipment Inspection Check-Up of the hardware shall mean an active on-site inspection of the running network equipment by the Contractor’s engineers which includes collection and analyzing data of 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. “**Remote inspection**” implies a technical check-up of a Central Station (network switching elements), conducted by Contractor’s specialists through a remote maintenance by phone or a modem. In case if requested by the Customer, the Contractor shall send is employees to the Customer’s site.  The problems, revealed 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.  Upon the completion of the inspection optimization proposals are presented to the Customer on how to improve the quality of the equipment operation. | |  | **4. Инспекционные профилактические обследования**  Услуга включает в себя три вида услуг:   * обследование ПО (дистанционное обследование), * обследование аппаратного обеспечения * обследование параметров окружающей среды. Подробные требования к оказанию таких услуг указаны в документации производителя аппаратного обеспечения.   Периодическое инспекционное обследование аппаратного обеспечения означает активное обследование инженерами Исполнителя, действующего в сети аппаратного обеспечения, своевременное обнаружение скрытых проблем, принятие всех необходимых мер с целью снижения коэффициента аварийности, обеспечение стабильной работы аппаратного обеспечения.  Исполнитель предоставляет инженеров для проведения “**Дистанционного обследования**”. “**Дистанционное обследование**” означает техническую проверку главной (центральной) станции (коммутационных элементов сети), проводимую специалистами Исполнителя посредством удаленного доступа по телефону или модему. В случае запроса Заказчика Исполнитель направляет своих работников на объект Заказчика.  Решение проблем, обнаруженных в ходе обследования, согласно их степени приоритетности, относят к соответствующему виду услуг раздела «Обычная техподдержка» для дальнейшего разрешения.  По итогам обследования Заказчику даются предложения по улучшению качества работы аппаратного обеспечения и ПО. | |
| **5. Software maintenance**  Contractor renders Software Maintenance Service for the Customer.  The software maintenance consists of:   * Software fault diagnosis and corrections * System update (software quality enhancement) * First node service * Limitations   **5.1 Software Fault Diagnosis and Corrections**  Equipment malfunction in the field may de 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.    **5.2 System Update (Software quality enhancement)**  Software update service is also provided to Customer when the equipment’s 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 included in the Software Maintenance Service.   * Customer decides whether the delivered patch, patch package or maintenance release is to be implemented in the delivered or operating software. * If Customer decides not to install corrections, patches or maintenance release, problems that occur due to missing patches are not considered system faults.   **5.3 On-site implementation for first node**  On-site implementation for first node service is included in the software maintenance service. First node means the first element of each network element equipment category in the functioning network of the Customer.   * Under the requirement of the Customer, the Contractor will implement the operation of software update or patch for first node of each equipment category. For installation of additional Software, the Customer arranges its personnel and renders the Contractor necessary assistance and cooperation. * If in the process of the software installation hardware parts replacement needed, this service is rendered according to the stipulations of “Hardware Parts Repairs and Substitution”. This service price doesn’t include the price of the part itself, which is charged separately. * The solution for first node has been reviewed by the project team, which will be consisted of Contractor’s Technical Service Department and Manufacturer’s Research and Development Department. In order to ensure the right update (upgrade) for first node and the solution be applicable to other nodes, high-dangerous solutions have to be tested under test bed. * Customer’s employees shall work with backup from Contractor’s Technical Service Department and Manufacturer’s Research and Development Department. * Contractor will offer an on-site trainings for the Customer’s staff while implementing works and rendering services on the first node.   Customers may choose to request for the Software installation for the whole network elements except from first node. Servicing of other network elements (of the equipment) is not included in the Software Maintenance Service.  **5.4 Limitations**  During the period specified in the item 14.1 of the Contract the software maintenance service encompasses only problems or bugs of which Contractor is notified during the Contract Period.  Maintenance 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 not authorized by the Contractor; * use of the Software in conjunction with another vendor’s products resulting in the defect or non-conformance; * failure to follow applicable operation or maintenance requirements for software; * introduction of data, through any method other than through the Software, into any database accessed by the Software; * Abuse, mishandling, misuse or damage to the Software other than by Contractor. | |  | **5. Обслуживание ПО**  Исполнитель оказывает Заказчику услуги по обслуживанию ПО.  Обслуживание ПО включает в себя следующее:   * Диагностика и устранение неполадок в работе ПО * Обновление системы (повышение качества ПО) * Обслуживание первичного узла * Ограничения   **5.1 Диагностика и устранение неполадок в работе ПО**  Неполадки в работе аппаратного обеспечения могут быть вызваны сбоями в аппаратного обеспечения и ПО. В случае возникновения неполадок в работе ПО, Исполнитель оказывает помощь в выяснении причины сбоя и разрабатывает соответствующее решение.  **5.2 Обновление системы (повышение качества ПО)**  Услуга по обновлению системы предоставляется также, когда аппаратное обеспечение 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, которые Заказчик не приобретал ранее.  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 Заказчику патчей в случае возникновения неполадок в ПО.  Выпуск обновлений, обладающих новыми функциями, считается апгрейдом и не входит в техподдержку ПО   * 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.   **5.3 Обслуживание первичного узла**  Обслуживание ПО включает обслуживание первичного узла. Под первичным узлом подразумевается первый сетевой элемент каждой категории аппаратного обеспечения в действующей сети Заказчика.     * По требованию Заказчика Исполнитель осуществляет обновление ПО и установку патча для первичного узла каждой категории аппаратного обеспечения. Для установки дополнительного ПО Заказчик выделяет своих сотрудников и оказывает Исполнителю необходимую помощь и содействие. * Если в процессе установления ПО требуется замена частей аппаратного обеспечения, соответствующая услуга выполняется в порядке, регламентированном в разделе «Ремонт и замена аппаратного обеспечения». В стоимость услуги не входит цена самого заменяемого аппаратного обеспечения, которая взимается отдельно. * Способ предоставления решения для первичного узла проходит проверку и получает одобрение со стороны специалистов центра исследований и разработок (R&D) компании-производителя аппаратного обеспечения и технической поддержки. Для случаев с повышенным риском необходимо проводить тестовые испытания с тем, чтобы обеспечить точность проведения обновления (апгрейда) для первичного узла и его дальнейшего применения для других узлов. * Работники Заказчика осуществляют работы при поддержке специалистов Исполнителя и R&D компании-производителя аппаратного обеспечения. * Во время проведения работ и оказания услуг на первичном узле Исполнителем для работников Заказчика проводится обучение на месте оказания услуг (на сайте).   Помимо первичного узла, Исполнитель по просьбе Заказчика может провести установку ПО на всех элементах сети. Обслуживание остальных сетевых элементов (аппаратного обеспечения) не включается в обслуживание ПО.  **5.4 Ограничения**  Услуга по обслуживанию ПО в течение срока, указанного в п. 14.1 Договора, распространяется только на неполадки, в известность о которых Исполнитель был поставлен в течение срока действия Договора.  Обозначенное в данном Приложении обслуживание ПО теряет силу в случае возникновения неполадок, вызванных:   * Несогласованным с Исполнителем действиями третьей стороны (инсталляция, починка, модификация, изменение, добавление новых функций ПО); * Совместным использованием ПО с продукцией других производителей, вызвавшим неполадки или несоответствия; * Несоблюдением правил и требований обслуживания ПО; * Несоблюдением норм ввода данных (не посредством использования ПО); * нарушением правил эксплуатации, использованием не по назначению, повреждением ПО и т.д., допущенными не Исполнителем. | |
| **6. Supply of Updated** **Documentation**  This service implies timely supply of the technical documentation, related to the Customer’s equipment. By accessing under this service the Contractor’s web-site or through printed materials, documents’ electronic versions, magnetic and laser disks and other forms provided by the Contractor, the Customer can master the newest maintenance experience and technologies, learn some routine protection measures that equipment may require, get the most updated knowledge of the equipment.   * The Contractor is setting up a special web-site or if it is already set up provides link to it, dedicated to the technical maintenance and warranty service of the Customer’s equipment to provide materials, concerning routine maintenance. Henceforth the Customer can obtain materials on maintenance, acquire knowledge of equipment, maintenance experience etc. * The Contractor’s web-address for liaison with the Customers   e-mail: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  The Contractor regularly updates its web- information.     * The Contractor provides the Customer with the technical materials by post or E-mail. The technical materials include the Manufacturer’s newspaper, technical materials on the most updated equipment produced by the Manufacturer, CD-materials etc. * In Addition to providing updated documentation, the Contractor undertakes to hold a seminar in the Kyrgyz Republic on the new principles of maintenance, support and repair of ZTE equipment, as well as to familiarize at least 10 employees within 3 days with the new ZTE hardware produced for the implementation of new and modern technologies of the telecommunications industry and the industry of data networks. | |  | **6. Предоставление обновленных информационных материалов**  Данная услуга означает своевременное предоставление Заказчику технической документации, имеющей отношение к аппаратному обеспечению Заказчика. С помощью этой услуги Заказчик может с сайта Исполнителя в сети или же с помощью печатных материалов, электронных версий документов, магнитных и лазерных дисков и прочих форм, предоставленных Исполнителем, овладеть новейшим опытом и техникой техобслуживания, узнать некоторые профилактические защитные меры, в которых нуждается аппаратное обеспечение, получить новейшие знания по аппаратному обеспечению.   * Исполнитель создает специальную страницу в Интернете или если она уже создана предоставляет ссылку на нее, посвященную технической поддержке и гарантийному обслуживанию аппаратного обеспечения Заказчика, для предоставления материалов, касающихся повседневного техобслуживания. Заказчик может таким образом получать материалы по техобслуживанию, приобретать знания по оборудованию, опыт техобслуживания и т.п. * Адрес исполнителя для общения с Заказчиками в сети:   e-mail: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Исполнитель обязуется обеспечить своевременное обновление информации на указанном выше сайте.   * Исполнитель предоставляет Заказчику технические материалы по обычной или электронной почте. Технические материалы включают газету, издаваемую Производителем аппаратного обеспечения, технические материалы по новейшему аппаратному обеспечению Производителя, материалы на лазерных дисках и прочее. * Кроме предоставления обновленной документации Исполнитель обязуется провести семинар на территории КР по новым принципам обслуживания, поддержки и ремонта оборудования ZTE, а также ознакомить не менее 10-ти сотрудников в течении 3-х дней с новым аппаратным обеспечением ZTE выпускаемом для реализации новых и современных технологий телекоммуникационной отрасли и отрасли сетей передачи данных. | |
| **7. Hardware Repairs and Substitution**  Repair and replacement by the Contractor of the failed hardware shall be made according to the Procedure of sending for repair of the failed (faulty) hardware and receiving new, considered below. The procedure of repair and replacement by the Contractor of the failed hardware does not apply to third-party hardware, that is, the hardware is not produced by ZTE.   * The Customer transfers to the Contractor the failed hardware at its warehouse located at the address: Kyrgyz Republic, Chui Oblast, s. Novo-Pokrovka, st. Lenin, 248. The contractor, having received the hardware, guarantees its restoration (repair or new production) and return to the Customer on the following conditions: delivery to the technical warehouse of Alfa Telecom CJSC, Kyrgyz Republic, Chui oblast, s. Novo-Pokrovka, st. Lenin, 248 subject to compliance with all customs procedures within 130 (one hundred thirty) days from the date of sending the failed hardware from the Customer’s warehouse and / or signing by the Customer of an invoice (invoice) for sending (the reference point is the date of receipt of the hardware providing a representative of the Contractor, signing a document on receipt or signing an invoice (invoice) by the Customer for sending after agreeing on a list of hardware for repair by the Contractor). If the Contractor does not pick up the specified hardware for more than 5 (five) calendar days, after the expiration of the specified period, even if the Contractor does not pick up the blocks, the time for repair or replacement of the hardware starts. All costs associated with obtaining export and import licenses, with forwarding, obtaining certificates or certificates of compliance with the EAEU, customs and other procedures for hardware will be borne by the Contractor, except for certificates of conformity of the Kyrgyz Republic or test protocols of technical equipment of the Kyrgyz Republic, for which it will be responsible Customer. In this case, the Contractor bears all costs associated with obtaining licenses for the export and import of hardware. VAT on the amount of received hardware from the repair upon receipt is paid by the Customer, since the hardware is returned and executed in compliance with customs procedures addressed to the Customer * The Contractor will not undertake to repair irreparable parts, namely those having damaged or punctured circuits, circuit burnouts, damaged printed circuit boards, parts with ruined pin welding points of components welded on the surface of the parts etc.). The equipment not being ZTE equipment, if it is proved by the Contractor, is not subject to repair under this Agreement. * If the part under replacement cannot be restored the title for the replaced faulty part transfers to the Contractor, title for the part by the Contractor to the Customer in replacement for the faulty one shall transfer to the Customer. All expenses related to the return by the Customer of the spare part not subject to the restoration shall be borne by the Contractor. * The warranty period of the parts repaired by the Contractor is 3 months (from the date of the delivery, the dispatching post office stamp or date of reception by the Customer on other document should serve as a time reference). * If in acceptance of the hardware returned from the repair reveals a malfunction of the hardware, the Contractor shall replace the hardware or repair it within 45 (forty five) days from the date of signing of the defective act by both parties. In case of refusal to sign the defective act by the Contractor within 10 (ten) business days from the date of its notification by e-mail from the Customer, the Customer has the right to withhold penalties in accordance with the terms of the Contract. | |  | **7. Ремонт и замена вышедшего из строя аппаратного обеспечения**  Ремонт и замена Исполнителем вышедшего из строя аппаратного обеспечения должна производиться в соответствии с Процедурой отправки на ремонт вышедшего из строя (неисправного) аппаратного обеспечения и получения нового, рассмотренной ниже. Процедура ремонта и замены Исполнителем вышедшего из строя аппаратного обеспечения не распространяется на аппаратное обеспечение сторонних производителей, то есть аппаратное обеспечение, произведенное не ZTE.   * Заказчик передает Исполнителю вышедшее из строя аппаратное обеспечение на своем складе, находящемуся по адресу Кыргызская Республика, Чуйская область, с. Ново-Покровка, ул. Ленина, 248. Исполнитель, получив аппаратное обеспечение, гарантирует его восстановление (ремонт или изготовление нового) и возврат Заказчику на условиях: доставка на технический склад ЗАО «Альфа Телеком», Кыргызская Республика, Чуйская область, с. Ново-Покровка, ул. Ленина, 248 с условием соблюдения всех таможенных процедур в течение 130-ти(ста тридцати) дней со дня отправки вышедшего из строя аппаратного обеспечения со склада Заказчика и/или подписания со стороны Заказчика инвойса(накладной) для отправки (точкой отсчета является дата получения аппаратного обеспечения представителем Исполнителя, подписание документа о получении или подписания со стороны Заказчика инвойса(накладной) для отправки после согласования списка аппаратного обеспечения для ремонта со стороны Исполнителя). В случае, если Исполнитель не забирает указанное аппаратное обеспечение более 5(пяти) календарных дней, после истечения указанного срока даже в случае если Исполнитель не забрал блоки начинается отсчет времени ремонта или замены аппаратного обеспечения. Все расходы, связанные с получением лицензий на экспорт и импорт, с перессылкой, получением сертификатов или декдараций о соответствии ЕАЭС, оформлением таможенных и иных процедур на аппаратное обеспечение будет нести Исполнитель, кроме сертификатов соответствия КР или протоколов испытаний технических средств КР, за которые будет отвечать Заказчик. При этом Исполнитель несет все расходы, связанные с получением лицензий на экспорт и импорт аппаратного обеспечения. НДС на сумму получаемого аппаратного обеспечения с ремонта при его получении оплачивается Заказчиком, так как аппаратное обеспечение возвращается и оформляется при соблюдении таможенных процедур на имя Заказчика. * Исполнитель не берет обязательство заменять аппаратное обеспечение, не подлежащее ремонту, а именно обгоревшие, поломанные, пробитые, поцарапанные или запачканные платы интегральных схем, аппаратное обеспечение с нарушенными контактами пайки электронных компонентов схем и т.п.). Аппаратное обеспечение, не являющееся аппаратным обеспечением ZTE, если это будет доказано Исполнителем, не подлежит ремонту в рамках данного Договора. * Если заменяемое аппаратное обеспечение не подлежит восстановлению, право собственности на замененную, вышедшего из строя аппаратного обеспечения, переходит к Исполнителю; право собственности на аппаратное обеспечение, предоставляемое Заказчику Исполнителем взамен негодного, переходит к Заказчику. Все расходы, связанные с возвратом Исполнителем Заказчику аппаратного обеспечения, несет Исполнитель. * Гарантийный срок на аппаратное обеспечение, восстанавливаемое Исполнителем, составляет 3 месяца со дня получения (точкой отсчета является дата штемпеля почтового отделения получения или дата получения Заказчиком на ином документе). * В случае, если при приемке возвращенного с ремонта аппаратного обеспечения будет выявлена его неисправность, Исполнитель обязуется заменить аппаратное обеспечение или произвести его ремонт в течении 45(сорока пяти) дней с момента подписания дефектного акта обеими сторонами. В случае отказа подписания дефектного акта со стороны Исполнителя в течении 10(десяти) рабочих дней с момента его уведомления электронным письмом со стороны Заказчика, Заказчик имеет право удерживать неустойки согласно условиям Договора. | |
| **For and on behalf of / От имени**  **“Alfa Telecom” CJSC / ЗАО «Альфа Телеком»**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (Signature; Seal) / (Подпись; Печать)  **Mamytov N.T., General Director/Мамытов Н.Т., Генеральный директор**  (Name; Title) / (Ф.И.О; Должность) | | |
| **For and on behalf of / От имени**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (Signature; Seal) / (Подпись; Печать)  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, General Director/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, Генеральный директор**  (Name; Title) / (Ф.И.О; Должность) | | |

**Приложение №1.1.1 / Annex 1.1.1**

**Процедура отправки на ремонт вышедшего из строя (неисправного) аппаратного обеспечения и получения нового**

**The Procedure for sending the faulty spare parts and receiving new ones.**

| ***№ п/п*** | ***Заказчик / Customer*** | ***Исполнитель / Contractor*** | **Сроки выполнения / Execution period** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | В случае обнаружения неисправного аппаратного обеспечения, Заказчик заполняет форму неисправности платы (**Fault tag), инвойс и упаковочный лист**, образцы которых предоставлены компанией \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ и направляет заполненные документы на адрес \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Заказчик помимо данных документов должен предоставить информацию по **номеру договора**, к которому принадлежит неисправное аппаратное обеспечение и Дефектный акт по форме утвержденной внутренними процедурами Заказчика.  In case defect board is observed, the Customer shall fill in the Fault Tag form, CI and PL on the Tech.Support web-site, the samples of such documents are provided by the \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, and submits the filled documents to the following address: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ The Customer besides these documents shall provide the information on the supply contracts that the defect board belongs to and Defect Act in the form approved by the internal procedures of the Customer. |  | 3 рабочих дня(не более 5 календарных дней)/ 3 business days(no more than 5 calendar days) |
| 2 |  | Исполнитель проверяет правильность заполнения формы неисправности платы (**Fault tag)** и высылает Заказчику порядковый номер ремонта (RMA code) или подтверждает электронным письмом готовность принять аппаратное обеспечение, указанное представителем Заказчика, если неисправная часть подлежит ремонту  The Contractor checks the correctness of filling out the Fault tag form of the board and sends the Customer a repair serial number (RMA code) or confirms by email the readiness to accept the hardware specified by the Customer’s representative if the defective part is to be repaired | 3 рабочих дня(не более 5 календарных дней)/ 3 business days(no more than 5 calendar days) |
| 3 | После получения, вышедшего из строя(неисправного) аппаратного обеспечения или документов к нему от Заказчика, Исполнитель должен получить лицензию на экспорт, производит отправку в ремонтное бюро той страны, с которым у него есть договор на ремонт либо производит ремонт на собственной площадке. В случае осуществления Исполнителем ремонтных работ с привлечением иностранных лиц и необходимости вывоза аппаратного обеспечения за границу Кыргызской Республики, Исполнитель, индивидуально по каждому случаю, должен письменно обращаться к Заказчику с просьбой предоставить документы необходимые для таможенного оформления, с указанием получателя груза, перевозчика и иной необходимой информации. Все расходы, связанные с перессылкой, получением сертификата или декларации о соответствии ЕАЭС, оформлением таможенных и иных процедур на аппаратное обеспечение Исполнителем, кроме сертификатов соответствия КР или протоколов испытаний технических средств КР, будет нести Исполнитель. НДС на сумму получаемого аппаратного обеспечения с ремонта при его получении будет оплачиваться Заказчиком, так как аппаратное обеспечение возвращается и оформляется при соблюдении таможенных процедур на имя Заказчика.  After receiving the failed (malfunctioning) hardware or documents to it from the Customer, the Contractor must obtain an export license, send it to the repair bureau of the country with which he has a repair contract or makes repairs on his own site. In the event that the Contractor carries out repair work involving foreigners and the need to export hardware abroad of the Kyrgyz Republic, the Contractor, individually for each case, must write to the Customer with a request to provide the documents necessary for customs clearance, indicating the consignee of cargo, carrier and other necessary information. All costs associated with sending, obtaining a certificate or declaration of conformity of the EAEU, execution of customs and other procedures for hardware by the Contractor, except for certificates of conformity of the Kyrgyz Republic or test reports of technical means of the Kyrgyz Republic, will be borne by the Contractor. VAT on the amount of received hardware from the repair upon receipt will be paid by the Customer, since the hardware is returned and executed in compliance with customs procedures addressed to the Customer. |  | 3 рабочих дня(не более 5 календарных дней)/ 3 business days(no more than 5 calendar days) |
| 4 |  | После получения, вышедшего из строя(неисправного) аппаратного обеспечения и документов к нему от Заказчика (накладную о получении, а также акт приема-передачи аппаратного обеспечения в ремонт, в котором должны быть указаны: наименование аппаратного обеспечения, серийные номера, количество, цена), Заказчик получает лицензию на экспорт, Исполнитель производит отправку в ремонтное бюро той страны, с которым у него есть договор на ремонт либо производит ремонт на собственной площадке. В случае осуществления Исполнителем ремонтных работ с привлечением иностранных лиц и необходимости вывоза аппаратного обеспечения за границу Кыргызской Республики, Исполнитель, индивидуально по каждому случаю, письменно обращается к Заказчику с просьбой предоставить документы необходимые для таможенного оформления, с указанием получателя груза, перевозчика и иной необходимой информации, а так же подтверждением и гарантией возврата переданного в ремонт аппаратного обеспечения и полной материальной ответственности за его сохранность до его возврата Заказчику. Все расходы, связанные с пересылкой, получением сертификата или декларации о соответствии ЕАЭС, оформлением таможенных и иных процедур на аппаратное обеспечение Исполнителем, кроме сертификатов соответствия КР или протоколов испытаний технических средств КР, несет Исполнитель. НДС на сумму получаемого аппаратного обеспечения с ремонта при его получении оплачивается Заказчиком, так как аппаратное обеспечение возвращается и оформляется при соблюдении таможенных процедур на имя Заказчика. | 20 календарных дней /20 calendar days |
|  |  | After receiving the failed (faulty) hardware and documents from the Customer (invoice, as well as the act of acceptance and transfer of hardware for repair, which must include: name of hardware, serial numbers, quantity, price), the Customer receives an export license, the Contractor sends to the repair bureau of the country with which he has an agreement for repair or repairs on its own site. In the case of the Contractor repair work involving foreign persons and the need to export hardware abroad of the Kyrgyz Republic, the Contractor, individually for each case, in writing to the Customer with a request to provide the documents necessary for customs clearance, indicating the recipient of the goods, the carrier and other necessary information, as well as confirmation and guarantee of return of the hardware transferred for repair and full liability for its safety until it is returned to the Customer. All costs associated with sending, obtaining a certificate or Declaration of conformity of the EAEU, customs clearance and other procedures for hardware by the Contractor, except for certificates of conformity of the Kyrgyz Republic or test reports of technical means of the Kyrgyz Republic, shall be borne by the Contractor. VAT on the amount of hardware received from the repair when it is received is paid by the Customer, as the hardware is returned and issued in compliance with customs procedures in the name of the Customer. |  |
| 5 |  | **Отправка, ремонт и возврат аппаратного обеспечения.**  После завершения ремонта аппаратного обеспечения Исполнитель направляет на подтверждение Заказчику документы на отправку.  **Sending, repairing, and returning hardware.**  After the hardware repair is completed, the Contractor sends the documents for sending to the Customer for confirmation. | 85 календарных дней / business days |
| 6 | Подтверждение документов на отправку.  Confirmation of the shipping documents |  | 3-5 рабочих дней / business days |
| 7 |  | Исполнитель отправляет и доставляет отремонтированное аппаратное обеспечение Заказчику на его склад по адресу: Кыргызская Республика, Чуйская область, с. Ново-Покровка, ул. Ленина, 248 и одновременно направляет оригинал декларации на товар (ДНТ), скан-копию инвойса (предоставляется Исполнителем Заказчику минимум за 30 дней до прибытия аппаратного обеспечения на таможенный терминал в КР) и упаковочного листа. Все расходы, связанные с получением лицензий на экспорт и импорт, пересылкой, оформлением таможенных и иных процедур на аппаратное обеспечение Исполнителем, несет Исполнитель.  The contractor sends and delivers the repaired hardware to the Customer's warehouse at the address: Kyrgyz Republic, Chui region, Novo-Pokrovka village, 248 Lenin street and at the same time sends the original Declaration for the goods, a scan copy of the invoice (provided by the Contractor to the Customer at least 30 days before the arrival of the hardware to the customs terminal in the Kyrgyz Republic) and the packing list. All costs associated with obtaining licenses for export and import, forwarding, customs clearance and other procedures for hardware by the Contractor shall be borne by the Contractor. | 5 - 10 рабочих дней / business days |
| 8 | Исполнитель возвращает Заказчику отремонтированное аппаратное обеспечение на его склад по адресу: Кыргызская Республика, г. Бишкек, с. Ново-Покровка, ул. Ленина, 248 и подписывает акт возврата аппаратного обеспечения.  The Customer confirms the receiving of the repaired board on its warehouse with the following address: 248 Lenin St, Novo Pokrovka village, Chui region, Kyrgyz Republic and signs the act of returning the hardware. |  | 10 рабочих дней / business days |

**Примечание / Remark:**

Ремонтный Центр Исполнителя рассматривает проблему о неисправном аппаратном обеспечении в течение 3(трех) рабочих дней со дня получения запроса от заказчика. Рабочее время Ремонтного Центра Исполнителя – составляет 8 часов в день и 5 дней в неделю. / The Repair Center of the Contractor shall review the problem on defect part within 3(three) business days after receiving the Customer Request. The working hours of the Contractor’s Repair Center – 8 hours per day, 5 days per week.

|  |
| --- |
| **For and on behalf of / От имени**  **“Alfa Telecom” CJSC / ЗАО «Альфа Телеком»**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (Signature; Seal) / (Подпись; Печать)  **Mamytov N.T., General Director/Мамытов Н.Т., Генеральный директор**  (Name; Title) / (Ф.И.О; Должность) |
| **For and on behalf of / От имени**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_-- **/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_--**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (Signature; Seal) / (Подпись; Печать)  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, General Director/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, Генеральный директор**  (Name; Title) / (Ф.И.О; Должность) |

**Приложение №1.2 / Annex 1.2**

**Сроки предоставления услуг**

|  |  |
| --- | --- |
| **Экстренная техническая поддержка при системном сбое** | |
| * Предоставляется: | 7 дн. в нед., 24 ч. в сутки |
| * Время реагирования: | ≤ 30 мин. |
| * Время решения проблемы: | В течение 6 часов после прибытия инженера на место (прибытие осуществляется самым быстрым способом) |
| **Обычная техподдержка** | |
| * Время предоставления услуг: | Степень приоритета 1 - 8 ч. в сутки, 7 дн. в неделю  Степень приоритета 2,3 - 8 ч. в сутки, 5 дн. в неделю |
| * Время реагирования на технические запросы или вопросы по работе сети: |  |
| - Степень приоритета 1  - Степень приоритета 2  - Степень приоритета 3 | ≤ 2 часа  ≤ 1 день  ≤ 1 день |
| * Время ответа на технические запросы или вопросы по работе сети: |  |
| - Степень приоритета 1  - Степень приоритета 2  - Степень приоритета 3 | ≤ 8 Часов ,100%  ≤ 5 дней, 85%; ≤ 14 дней, 100 %  ≤ 30 дней, 85 %; ≤45 дней, 100% |
| * Время решения технических вопросов или вопросов по работе сети без доработки ПО: |  |
| - Степень приоритета 1  - Степень приоритета 2  - Степень приоритета 3 | ≤7 дней ,100%  ≤ 12 дней, 85%; ≤28 дней, 100%  ≤ 60 дней, 85%; ≤90 дней, 100% |
| * Время решения технических вопросов или вопросов по работе сети с доработкой ПО: |  |
| - Степень приоритета 1  - Степень приоритета 2  - Степень приоритета 3 | ≤60 дней ,100%  ≤ 120 дней, 85%; ≤180 дней,100%  ≤ 180 дней, 85%;≤270 дней,100% |
| **Техподдержка по "горячей линии"** | |
| * Предоставляется: | 7 дн. в нед., 24 ч. в сутки |
| **Инспекционные профилактические обследования** | |
| * Инспекционные профилактические обследования | 1 раз в год/ обследование, подготовка заключения и проведение встречи с Заказчиком с предоставлением разъяснений по заключению |
| **Обслуживание ПО** | |
| * На базе основной платформы поставляются обновленные части | В сроки и порядке, согласованных с Заказчиком |
| **Ремонт и замена аппаратного обеспечения** | |
| * Ремонт и замена аппаратного обеспечения * Гарантийный срок на новое или замененное аппаратное обеспечение составляет | 130 дней.  90 дней со дня получения (точкой отсчета является дата штемпеля почтового отделения получения или дата получения Заказчиком на ином документе). В случае, если при приемке возвращенного с ремонта аппаратного обеспечения будет выявлена их неисправность, Исполнитель обязуется заменить аппаратное обеспечение или произвести его ремонт в течении 45 дней с момента подписания дефектного акта обеими сторонами. В случае отказа подписания дефектного акта со стороны Исполнителя в течении 10 рабочих дней с момента его уведомления электронным письмом со стороны Заказчика, Заказчик имеет право удерживать неустойки согласно условиям Договора. |

**Services provision period**

|  |  |
| --- | --- |
| **System breakdown technical support** | |
| * Is provided: | 7 days a week., 24 hours per day |
| * Reaction period: | ≤ 30 min. |
| * Problem resolution period: | Within 6 hours after the arrival of the specialist on site (arrival as soon as possible) |
| **Routine faults technical support** | |
| * Services provision period: | Degree of priority 1 - 7 working days for 8 hours  Degree of priority 2,3 - 5 working days for 8 hours |
| * Terms for response to technical requests and problems connected with network maintenance |  |
| - Degree of priority 1  - Degree of priority 2  - Degree of priority 3 | ≤ 2 hours  ≤ 1 day  ≤ 1 day |
| * Terms for presenting a solution to technical requests and problems connected with network maintenance: |  |
| - Degree of priority 1  - Degree of priority 2  - Degree of priority 3 | ≤ 8 hours ,100%  ≤ 5 days, 85%; ≤ 14 days, 100 %  ≤ 30 days, 85 %; ≤45days,100% |
| * Terms for resolution to technical requests and problems(Non-Bug) connected with network maintenance: |  |
| - Degree of priority 1  - Degree of priority 2  - Degree of priority 3 | ≤7 days, 100%  ≤ 12 days, 85%; ≤28days,100%  ≤ 60 days, 85%;≤90days,100% |
| * Terms for resolution to technical requests and problems(Bug)   connected with network maintenance: |  |
| - Degree of priority 1  - Degree of priority 2  - Degree of priority 3 | ≤60 days ,100%  ≤ 120 days, 85%; ≤180days,100%  ≤ 180 days, 85%;≤270days,100% |
| **Hotline technical support** | |
| * Is provided: | 7 days a week, 24 hours per day |
| **Equipment inspection check-up** | |
| * Bronze package: | Once a year/inspection on distance |
| **Software maintenance** | |
| * On the base of general foundation updated parts are supplied | Under mutual consent |
| **Hardware Repairs and substitution** | |
| * Hardware Repairs and Substitution * Warranty period for spare parts | 130 days  90 days from the date of the delivery (the dispatching post office stamp or date of reception by the Customer on other document should serve as a time reference). If in acceptance of the hardware returned from the repair reveals a malfunction of the hardware, the Contractor shall replace the hardware or repair it within 45 (forty five) days from the date of signing of the defective act by both parties. In case of refusal to sign the defective act by the Contractor within 10 (ten) business days from the date of its notification by e-mail from the Customer, the Customer has the right to withhold penalties in accordance with the terms of the Contract. |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **For and on behalf of / От имени**  **“Alfa Telecom” CJSC / ЗАО «Альфа Телеком»**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (Signature; Seal) / (Подпись; Печать)  **Mamytov N.T., General Director/Мамытов Н.Т., Генеральный директор**  (Name; Title) / (Ф.И.О; Должность) | | |  | | |
| **For and on behalf of / От имени**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (Signature; Seal) / (Подпись; Печать)  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, General Director/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_---, Генеральный директор**  (Name; Title) / (Ф.И.О; Должность) | | |  | | |
| **List of problems in the extent of priority** |  | **Приложение №1.3 / Annex 1.3**  **Перечень проблем по степени приоритетности** | |
| **System failure.**   1. Telecommunication stop in any oblast of Kyrgyz Republic; 2. Billing breakdown; 3. Billing data loss. |  | **Системные сбои**   1. Остановка связи в масштабе любой области Кыргызской Республики. 2. Остановка тарификации. 3. Потеря данных тарификации. | |
| ***Priority 1 breakdowns***   1. Inaccessibility of separate important functions of technical maintenance; 2. Equipment damages affecting the traffic in some directions; 3. Traffic loss in some directions; 4. Impossibility of traffic data copying. |  | ***Аварии степени приоритета 1***   1. Недоступность отдельных важных функций аппаратного обеспечения. 2. Повреждение аппаратного обеспечения, влияющее на трафик на отдельных направлениях. 3. Потери трафика на отдельных направлениях. 4. Невозможность копирования данных тарификации. | |
| ***Priority 2 breakdowns***   1. Minor traffic loss (impossibility of making certain types of calls); 2. Negligible problems concerning administration and technical maintenance of the station. 3. Nonoperationon of certain functions of call processing; 4. Problems caused by wrong work of station environment (support system and parameter control of the operation environment). |  | ***Аварии степени приоритета 2***   1. Незначительные потери трафика (отсутствие возможности сделать определенные типы вызовов). 2. Незначительные проблемы при выполнении администрирования и техобслуживания станции. 3. Неработоспособность отдельных функций обработки вызова. 4. Проблемы, связанные с некорректной работой систем обеспечения и контроля параметров производственной среды объектов Заказчика.). | |
| ***Priority 3 breakdowns***   1. Different types of inner faults not affecting the equipment functioning. 2. Lack of documentation dealing with certain functions and and types of station maintenance. 3. Problems arising seldom not affecting the traffic and tarification. |  | ***Аварии степени приоритета 3***   1. Различные виды внутренних ошибок, не оказывающих влияния на работу аппаратного обеспечения. 2. Отсутствие документации на отдельные функции и элементы аппаратного обеспечения объекта Заказчика. 3. Редко возникающие проблемы, не влияющие на трафик и тарификацию. | |
| **For and on behalf of / От имени**  **“Alfa Telecom” CJSC / ЗАО «Альфа Телеком»**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (Signature; Seal) / (Подпись; Печать)  **Mamytov N.T., General Director/Мамытов Н.Т., Генеральный директор**  (Name; Title) / (Ф.И.О; Должность) | | | | | |
| **For and on behalf of / От имени**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (Signature; Seal) / (Подпись; Печать)  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, General Director/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, Генеральный директор**  (Name; Title) / (Ф.И.О; Должность) | | | | | |

**Приложение №3 / Annex 3**

Перечень аппаратного обеспечения, обслуживаемого в рамках настоящего Договора

List of equipment maintained under this Contract

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Сетевой элемент / Network element** | ***Наименование / Name*** | **Количество / Quantity** | **Единица / Unit** | **Единица** | **Период** |
|
| ZXWN MGW | ZXWN MGW | 2 | Set | Комплект | 12 месяцев с даты заключения договора. |
| ZXWN MSCS | ZXWN MSCS | 1 | Set | Комплект | 12 месяцев с даты заключения договора. |
| ZXUN USPP(HLR) | ZXUN USPP(HLR) | 1 | Set | Комплект | 12 месяцев с даты заключения договора. |
| VEPC | VEPC | 1 | Set | Комплект | 12 месяцев с даты заключения договора. |
| IMS | IMS | 1 | Set | Комплект | 12 месяцев с даты заключения договора. |
| RNC | RNC51 | 1 | Set | Комплект | 12 месяцев с даты заключения договора. |
| RNC | RNC52 | 1 | Set | Комплект | 12 месяцев с даты заключения договора. |
| RNC | RNC57 | 1 | Set | Комплект | 12 месяцев с даты заключения договора. |
| NodeB | 8700 | 350 | Set | Комплект | 12 месяцев с даты заключения договора. |
| NodeB | 8800 | 380 | Set | Комплект | 12 месяцев с даты заключения договора. |
| NodeB | 8900&8906 | 43 | Set | Комплект | 12 месяцев с даты заключения договора. |
| EnodeB | 8800 | 760 | Set | Комплект | 12 месяцев с даты заключения договора. |
| BTS | BS8800 | 382 | Set | Комплект | 12 месяцев с даты заключения договора. |
| BTS | BS8700 | 346 | Set | Комплект | 12 месяцев с даты заключения договора. |
| BTS | 8900&8906 | 45 | Set | Комплект | 12 месяцев с даты заключения договора. |
| DWDM | ZXONE 8000 | 9 | Set | Комплект | 12 месяцев с даты заключения договора. |
| Netnumen U31(DWDM) | Netnumen U31(DWDM) | 1 | Set | Комплект | 12 месяцев с даты заключения договора. |
| MW | ZXMW ER2000 | 10 | Set | Комплект | 12 месяцев с даты заключения договора. |
| MW | NR8250 V2 | 66 | Set | Комплект | 12 месяцев с даты заключения договора. |
| BBU | 9200 | 150 | Set | Комплект | 12 месяцев с даты заключения договора. |
| UME (Elastic Net) | UME (Elastic Net) | 1 | Set | Комплект | 12 месяцев с даты заключения договора. |
| POWER SYSTEM | ZTE ZXRAN VC9910A | 91 | Set | Комплект | 12 месяцев с даты заключения договора. |
| POWER SYSTEM | ZXDU68 W 201 | 119 | Set | Комплект | 12 месяцев с даты заключения договора. |
| POWER SYSTEM | ZXSDR BS8900A\_BC8910 | 23 | Set | Комплект | 12 месяцев с даты заключения договора. |
| Netmax | Netmax | 1 | Sst | Комплект | 12 месяцев с даты заключения договора. |

**For and on behalf of / От имени**

**“Alfa Telecom” CJSC / ЗАО «Альфа Телеком»**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Signature; Seal) / (Подпись; Печать)

**Mamytov N.T., General Director/Мамытов Н.Т., Генеральный директор**

(Name; Title) / (Ф.И.О; Должность)

**For and on behalf of / От имени**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Signature; Seal) / (Подпись; Печать)

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, General Director/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Генеральный директор**

(Name; Title) / (Ф.И.О; Должность)