

Договор № _____

город Москва

«_____» _____ 2017 года

Евразийская патентная организация (далее – ЕАПО) – международная межправительственная организация, учрежденная в соответствии со статьей 2(1) Евразийской патентной конвенции (далее – ЕАПК), в лице Президента Евразийского патентного ведомства ЕАПО (далее – ЕАПВ) Сауле Тлевлесовой, действующей на основании статьи 2(4) ЕАПК, именуемая далее «Заказчик», с одной стороны, и

(полное и сокращенное наименования Исполнителя)

в лице _____,

(должность, фамилия, имя и отчество представителя Исполнителя)

действующего на основании _____,

(документ, удостоверяющий полномочия представителя Исполнителя)

именуемое далее «Исполнитель», с другой стороны, совместно именуемые далее «Стороны», руководствуясь протоколом заседания закупочной комиссии ЕАПО от «_____» _____ 2017 года № _____, заключили настоящий договор (далее – «Договор») о нижеследующем:

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Если иное определение отсутствует в тексте Договора, то используемые в нем термины имеют значения, указанные в настоящем разделе, а именно:

- 1.1. **Исполнитель** – включает в себя понятие Исполнителя, определенного в преамбуле.
Исполнитель несет обязанность по оказанию Услуг.
- 1.2. **Заказчик** – включает в себя понятие Заказчика, определенного в преамбуле.
Заказчик несет обязанность по приемке и оплате оказанных Услуг.
- 1.3. **Заказчик** и **Исполнитель** именуются по отдельности каждый как **Сторона**, а вместе – как **Стороны**.
- 1.4. **Услуги** – это определенные действия и определенная деятельность Исполнителя по техническому сопровождению и поддержке Систем Заказчика, оказываемые Исполнителем по заданию Заказчика в порядке, установленном Договором, Приложениями и Заказами к нему.
- 1.5. **Заказ** – это установленной формы документ, оформленный и подписанный уполномоченными представителями Сторон, в котором Стороны согласовали существо конкретных Услуг, подлежащих оказанию Исполнителем по заданию Заказчика, и другие существенные условия соглашения, влекущего возникновение обязательств у Сторон. Каждый Заказ считается дополнительным соглашением к настоящему рамочному Договору и его неотъемлемой частью.
- 1.6. **Запрос** – это обращение Заказчика в Сервисный центр Исполнителя, в котором Заказчик сообщает о необходимости оказания Услуг, описывает симптомы возникшей Проблемы, указывает технические требования по настройке Системы и т.п.
- 1.7. **Оборудование, Элемент Оборудования** – это часть Системы Заказчика, составляющая материальный объект, исключая Программное обеспечение. Перечень Оборудования согласовывается Сторонами в Приложениях и Заказах к Договору.
- 1.8. **Программное обеспечение (ПО)** – обозначает каждый комплект программ (в т.ч. соответствующая документация на ПО), предоставленный на носителе электронной информации в объективной форме как совокупность данных и команд, предназначенный для загрузки в память Системы Заказчика, обеспечивающий

основные логические и операционные инструкции, инструкции приложений, относящихся к пользователю, который включается в любые из поддерживаемых Систем. Перечень Программного обеспечения согласовывается в Приложениях и Заказах к Договору.

- 1.9. **Система** – это аппаратно-программный комплекс, являющийся сочетанием Оборудования, Программного обеспечения (ПО), системных и прикладных сервисов, обладающий определенной функциональностью и обеспечивающий решение задач Заказчика.
- 1.10. **Отчетный период** – это период оказания Услуг технической поддержки по соответствующему Заказу.
- 1.11. **Производитель** – это компания-производитель Систем(-ы) или ее структурных элементов.
- 1.12. **Объект** – это место фактического места размещения Систем(-ы).
- 1.13. **Отчет** – это сообщение о выполненных работах (определенных действиях, совершенных Исполнителем по заданию Заказчика) или о состоянии Системы, направляемое Исполнителем Заказчику в установленной форме.
- 1.14. **Проблема** – это выход из строя части Системы, или Системы целиком, а также ее функционирование не в соответствии с конструкторским замыслом и/или документацией.
 Серьезность Проблемы классифицируется в соответствии с приоритетом запроса Заказчика (могут быть определены следующие приоритеты – Критический, Высокий, Средний или Низкий).
- 1.15. **Решение Проблемы** – это действия Исполнителя, направленные на восстановление работоспособности Системы и обеспечивающие:
- 1.15.1. Выполнение корректирующих действий (изменение настроечных параметров Системы) и/или рекомендации по изменению технологической инфраструктуры, в которой работает Система);
- 1.15.2. Работы по обновлению версии Программного обеспечения (для версий, к которым выпускаются обновления) или предоставление другой редакции ПО (коррекции к Программному обеспечению);
- 1.15.3. Временное восстановление работоспособности Системы по согласованию с Заказчиком с целью предоставления в дальнейшем долгосрочного действительного решения;
- 1.15.4. Отчет о том, что Система функционирует в соответствии с конструкторским замыслом и/или документацией, и о возможном внесении модификаций согласно пожеланиям Заказчика.
 По Проблемам, которые не могут быть удостоверены и/или воссозданы Исполнителем после получения Запроса от Заказчика, Исполнитель представляет Отчет о том, что случай не может быть подтвержден, и что для удостоверения существования Проблемы требуется дополнительная информация от Заказчика либо продолжительное время наблюдения за Системой.
- 1.16. **Рабочий День** или **Рабочие Часы** – это время с 10:00 до 18:00 (Московский часовой пояс, GMT+4) с понедельника по пятницу включительно, исключая выходные и праздничные дни в Российской Федерации.
- 1.17. **Сервисный центр** – это месторасположение центра технической поддержки и специалистов Исполнителя, контактные телефоны и адрес электронной почты которого сообщены Заказчику.
- 1.18. **Срок реакции** – это временной интервал между получением Запроса и моментом, когда назначенный специалист Исполнителя свяжется с Заказчиком и приступит к оказанию Услуг.
- 1.19. **Срок Решения Проблемы** – это временной интервал между моментом, когда назначенный специалист Исполнителя приступил к выполнению работ, и моментом,

когда Заказчику будет предоставлено Решение Проблемы. В случае необходимости оказания Услуг непосредственно на Объекте, Срок Решения Проблемы увеличивается на время, необходимое для прибытия специалиста Исполнителя на Объект.

- 1.20. **Уполномоченное лицо** – это представитель Заказчика, имеющий право направлять Запросы Исполнителю и обеспечивающий доступ к Объектам Заказчика.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 2.1. Исполнитель обязуется по заданию Заказчика оказывать услуги по техническому сопровождению сетевого коммуникационного оборудования локальной вычислительной сети ЕАПВ ЕАПО (далее – Услуги), а Заказчик – оплачивать Услуги, оказанные надлежащим образом Исполнителем, в порядке и на условиях Договора.
- 2.2. Услуги, являющиеся предметом Договора, включают в себя:
- 2.2.1. Основные Услуги, состав и порядок оказания которых указан в Приложении № 1 к Договору.
- 2.2.2. Дополнительные Услуги, которые оказываются по мере необходимости по дополнительному согласованию Сторон (тарифы на Дополнительные Услуги указаны в Приложении № 1 к Договору).
- 2.2.3. Услуги оказываются Исполнителем в период с 01 января 2018 года по 31 декабря 2018 года включительно.

3. ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

- 3.1. **Обязанности Исполнителя:**
- 3.1.1. Навыки и квалификация персонала Исполнителя должны отвечать всем инженерно-техническим требованиям, предъявляемым при работе с Системами Заказчика при оказании Услуг.
- 3.1.2. Исполнитель обязуется оказывать Услуги по Договору надлежащим образом, своими силами. Исполнитель вправе самостоятельно определять способ оказания Услуг в зависимости от выполняемых работ, характера Проблем и пожеланий Заказчика. Исполнитель вправе привлекать третьих лиц для оказания Услуг по Договору, по согласованию с Заказчиком, при этом ответственность за качество и сроки оказания Услуг третьими лицами по Договору возлагается на Исполнителя.
- 3.1.3. Исполнитель обязуется проинформировать всех своих сотрудников и третьих лиц, если третьи лица вовлечены в процесс оказания Услуг в связи с Договором, о конфиденциальности информации, предоставляемой Заказчиком для целей оказания Услуг по Договору, а также ставшей известной Исполнителю из иных источников в связи с исполнением Договора.
- 3.1.4. В целях достижения требуемых условий предоставления Услуг Исполнитель будет осуществлять выполнение Запросов Заказчика вплоть до привлечения к Решению Проблем специалистов Производителя. В случае необходимости Исполнитель будет выступать посредником между Заказчиком и Производителем.
- 3.1.5. Исполнитель обязуется в течение гарантийного срока безвозмездно производить ремонт или замену поставленного Оборудования, если его выход из строя подпадает под гарантийные обязательства Исполнителя.
- 3.1.6. В случае невозможности выполнения Запроса Заказчика Исполнитель обязан дать мотивированный отказ в течение 3 (Трех) дней с момента получения Запроса.
- 3.1.7. По окончании срока действия настоящего Договора Исполнитель обязан передать в распоряжение Заказчика всю имеющуюся у него информацию, необходимую для управления Системой, в том числе пароли для доступа к настройкам Системы.
- 3.2. **Обязанности Заказчика:**
- 3.2.1. Заказчик обязан использовать соответствующие внутренние ресурсы для поддержки пользователей.

- 3.2.2. Заказчик предоставляет Исполнителю список сотрудников, ответственных за поддержание связи с Сервисным центром Исполнителя (Уполномоченных лиц). Заказчик обязан сообщить Исполнителю имя, должность, номер телефона и адрес электронной почты каждого такого Уполномоченного лица.
- 3.2.3. Заказчик, в случае необходимости, организует и предоставляет Исполнителю дистанционный доступ для управления Системами в порядке, предусмотренном разделом «Организация дистанционного доступа к Системе Заказчика» соответствующего Приложения к Договору.
- 3.2.4. Заказчик обязан предоставлять Исполнителю дополнительную информацию, необходимую для выполнения Запроса, если она будет запрошена Исполнителем.
- 3.2.5. Заказчик обязан выполнять рекомендации технических специалистов Исполнителя в рамках проведения работ по Договору.
- 3.2.6. Заказчик имеет право производить манипуляции по включению/выключению, инициализации, настройке Систем только по согласованию с Исполнителем. Данное ограничение не распространяется на пользовательские терминалы Заказчика и пользовательское Программное обеспечение.
- 3.2.7. Заказчик обязуется принимать от Исполнителя надлежащим образом оказанные Услуги в соответствии с правилами, предусмотренными Договором и применимыми нормативными актами.

4. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

- 4.1. Стоимость Основных Услуг установлена в Приложении № 1 к Договору. Стоимость Дополнительных Услуг определяется на основании тарифов, указанных в Приложении № 1 к Договору.
- 4.2. Услуги оплачиваются перечислением денежных средств на расчетный счет Исполнителя, указанный в счете, выставленном Исполнителем, а при отсутствии таких указаний – на расчетный счет Исполнителя, указанный в разделе Договора «Адреса, реквизиты и подписи сторон». Датой оплаты считается дата поступления денежных средств на корреспондентский счет банка иной (кредитной организации), в котором (которой) открыт указанный расчетный счет Исполнителя. В платежном поручении Заказчика обязательна ссылка на номер и дату оформления счета, выставленного Исполнителем Заказчику для оплаты Услуг.
- 4.3. Если в Заказе к Договору не указано иное, то Основные Услуги оплачиваются Заказчиком один раз в календарный квартал в следующем порядке:
Для осуществления платежей Исполнитель предьявляет Заказчику счет. Исполнитель должен обеспечить поступление счета Заказчику не позднее 5 (Пятого) числа первого месяца текущего квартала. Заказчик обязан оплатить счет не позднее 15 (Пятнадцатого) числа того же месяца.
- 4.4. Дополнительные Услуги оплачиваются Заказчиком на основании отдельного счета, в течение 10 (Десяти) банковских дней с момента получения Заказчиком соответствующего счета и счета-фактуры, оформленных Исполнителем и подписанным его уполномоченным должностным лицом.
- 4.5. Не позднее пятого числа месяца, следующего за кварталом, в котором были оказаны Услуги, Исполнитель обязан оформить, подписать и предоставить Заказчику Акт об оказании Услуг (2 экземпляра) с приложением отчета о фактически выполненных работах (об оказанных Услугах) и счет-фактуру (1 экземпляр).
- 4.6. Заказчик в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения Акта об оказании Услуг направляет Исполнителю подписанный Акт об оказании Услуг или в этот же срок направляет мотивированный отказ от подписания представленного ему Акта. В случае мотивированного отказа Заказчика Сторонами составляется Протокол замечаний с перечнем необходимых доработок и сроков их выполнения. Акт об оказании Услуг в этом случае подписывается после устранения замечаний. Претензии, предьявленные

Заказчиком в рамках, определенных условиями Договора, удовлетворяются Исполнителем без дополнительной оплаты.

- 4.7. Если Заказчик не направляет полученный от Исполнителя Акт сдачи-приемки Услуг или мотивированный отказ от приемки Услуг за период оказания услуг в срок, установленный в п. 4.6. настоящего Договора, то Услуги считаются оказанными надлежащим образом и подлежат оплате Заказчиком в установленном порядке.
- 4.8. Предусмотренные ст. 317.1 Гражданского Кодекса РФ законные проценты на сумму долга за период пользования любыми денежными средствами по любому вытекающему из Договора денежному обязательству каждой из Сторон не начисляются Сторонами и не подлежат к уплате.
- 4.9. В случае прекращения Договора акты об оказании Услуг, счета и счета-фактуры предъявляются Заказчику незамедлительно. В случае если Стороны достигнут соглашения о поэтапной приемке Услуг, акты сдачи-приемки Услуг будут составляться Сторонами по окончании каждого этапа.

5. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ЗАКАЗОВ НА ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ

- 5.1 Заказчик направляет Исполнителю согласованный проект Заказа посредством электронных (e-mail) средств связи с обязательным последующим уведомлением по телефону об отправлении проекта Заказа. Проект Заказа отправляется по установленной форме (Приложение № 2 к настоящему Договору).
- 5.2 После получения Исполнителем проекта соответствующего Заказа Стороны в срок не позднее 3 (трех) рабочих дней согласовывают все необходимые условия, стоимость и сроки оказания Услуг.
Каждый Заказ должен содержать следующие сведения:
 - номер и дату (реквизиты) Договора и реквизиты Заказа;
 - наименование Объекта/Системы, в отношении которых оказываются Услуги;
 - перечень Оборудования и ПО, которое используется в Системе (указывается Заказчиком, если применимо);
 - период оказания Услуг (Отчетные периоды);
 - стоимость Услуг;
 - прочие условия Заказа, если такие существуют.По согласованию Сторон форма заказа может быть изменена и дополнена необходимыми приложениями.
- 5.3 Исполнитель в течение 3 (трех) рабочих дней с даты получения проекта Заказа от Заказчика рассматривает проект соответствующего Заказа (Заказов), и, согласовав наименование, количество, стоимость и сроки с Заказчиком (если такие согласования потребуются), отправляет Заказчику подтверждение проекта Заказа. Подтверждение проекта Заказа направляется посредством электронных (e-mail) средств связи с последующим уведомлением по телефону.
- 5.4 После подтверждения Исполнителем проекта Заказа, Заказчик в течение 3 (трех) рабочих дней подписывает и скрепляет печатью соответствующий Заказ в 2 (двух) экземплярах (по одному для каждой Стороны) и направляет оба оригинала Исполнителю, который, в свою очередь, подписывает и скрепляет печатью и направляет 1 (один) оригинал Заказчику также в течение 3 (трех) рабочих дней.
С этого момента Заказ считается принятым Сторонами и является неотъемлемой частью Договора.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 6.2. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору в порядке и размерах, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации и Договором.

- 6.3. В случае превышения Исполнителем Сроков реакции на Запросы Заказчика, при возникновении Проблем приоритетов «Критический» и «Высокий», более чем на 4 (четыре) часа по причинам, зависящим от Исполнителя, Заказчик имеет право на получение от Исполнителя неустойки в размере 0,1% от стоимости Основных Услуг в квартал за каждый час просрочки. Неустойка подлежит уплате Исполнителем Заказчику в течение 10 (десяти) дней с момента получения первым обоснованной претензии второго с требованием о ее уплате.
- 6.4. За нарушение Заказчиком сроков платежей, указанных в разделе 4 Договора, Исполнитель вправе начислить пени в размере 0,1% от суммы просроченного платежа за каждый день просрочки, но не более 10 % от суммы просроченного платежа, если такой платеж не производится авансом или в качестве предварительной оплаты Услуг.
- 6.5. Уплата пени не освобождает Стороны от исполнения взаимных обязательств по Договору.
- 6.6. Сторона по Договору, чье право нарушено, вправе требовать возмещения реального ущерба, причиненного неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательств. Стороны не несут ответственности за упущенную выгоду и не принимают претензии третьих лиц, связанных с исполнением Договора.

7. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

- 7.1 Сторона, не исполнившая или ненадлежащим образом исполнившая обязательство, возникшее из Договора (из сделки, совершенной в рамках Договора), может быть освобождена от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по Договору, если она докажет, что надлежащее исполнение было невозможно вследствие обстоятельств непреодолимой силы, т.е. чрезвычайных и непредотвратимых обстоятельств, которыми могут быть признаны: наводнение, пожар, землетрясение, эпидемии и иные явления природы, а также война или военные действия, принятие органом государственной власти решения, повлекшего невозможность исполнения Договора.
- 7.2 Сторона, для которой исполнение обязательств по Договору стало невозможным, обязана в письменной форме, с приложением документов, указанных в п.7.4, известить другую Сторону о начале действия вышеуказанных обстоятельств не позже, чем через 5 (Пять) рабочих дней после начала их действия. Несвоевременное уведомление об обстоятельствах непреодолимой силы лишает соответствующую Сторону права на освобождение от договорных обязательств по причине указанных обстоятельств.
- 7.3 Если указанные обстоятельства длятся более 3 (Трех) месяцев, каждая из Сторон имеет право отказаться от дальнейшего выполнения обязательств по Договору, и ни одна из Сторон в таком случае не имеет права на возмещение другой Стороне ущерба любого характера.
- 7.4 Достаточным доказательством существования вышеуказанных непредвиденных обстоятельств, если наличие этих обстоятельств не является очевидным, являются подтверждения, выданные Торгово–промышленной палатой Российской Федерации или иным компетентным органом государственной власти и управления РФ.

8. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

- 8.1 Все споры и разногласия, которые могут возникнуть между Сторонами при исполнении Договора или в связи с ним, разрешаются путем переговоров. В случае невозможности разрешения разногласий путем переговоров, они подлежат рассмотрению в Арбитражном суде г. Москвы.
- 8.2 До обращения в Арбитражный суд г. Москвы Стороны обязаны принять меры к урегулированию разногласий путем предъявления претензии. Срок рассмотрения претензии составляет 15 (Пятнадцать) дней с момента ее получения Стороной, которой она адресована, по истечении которого должен быть направлен ответ

Стороне, направившей претензию.

9. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

- 9.1 Настоящий Договор вступает в силу с 1 января 2018 года. Обязательства, возникшие из Договора или из сделки, совершенной в рамках Договора, могут быть прекращены по одному из оснований, предусмотренных статьями 407 – 419 ГК РФ главы 26 «Прекращение обязательств») Части первой ГК РФ.
- 9.2 Договор может быть расторгнут по соглашению Сторон или прекращен односторонним отказом одной из Сторон от его исполнения в соответствии с нормами статей 450.1 и 782 ГК РФ.
- 9.3 Оказание Услуг может быть приостановлено Исполнителем в случае задержки Заказчиком оплаты счетов более чем на 30 (Тридцать) календарных дней сверх сроков от даты выставления счета, указанных в разделе 4 Договора, но не ранее, чем через 10 (Десять) календарных дней после получения Заказчиком письменного уведомления о просрочке оплаты Услуг.
- 9.4 Выполнение обязательств по Договору может быть приостановлено Заказчиком в случае нарушения Исполнителем обязательств по Договору, но не ранее, чем через 30 (Тридцать) календарных дней после получения Исполнителем письменного уведомления.
- 9.5 Договор считается расторгнутым с момента, указанного в соглашении о его расторжении или в статье 450.1 ГК РФ. Расторжение Договора влечет за собой расторжение всех других соглашений.

10. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ

- 10.1 С момента подписания Договора все предшествующие соглашения, переговоры и переписка по предмету Договора теряют силу.
- 10.2 Приложения, Заказы и Дополнительные соглашения к Договору являются его неотъемлемой частью.
- 10.3 Ни одна из Сторон не имеет права передавать права и обязанности по Договору третьей стороне без предварительного письменного на то согласия другой Стороны.
- 10.4 Стороны обязуются сохранять конфиденциальность и не использовать информацию, переданную другой Стороной в рамках выполнения Договора, ни для каких иных целей, помимо указанных в Договоре. Кроме этого, Стороны не должны разглашать содержание Договора и не должны передавать эту информацию никаким третьим лицам без предварительного письменного согласия другой Стороны при условии, что информация не является общедоступной или не становится общедоступной, кроме как в нарушение Договора.
- 10.5 Стороны обмениваются информацией при помощи факсимильной или курьерской связи. В отдельных, специально оговоренных случаях, допускается использование электронной почты в целях ускорения обмена информацией. Датой факсимильного сообщения считается дата отметки о прохождении факса. Датой сообщения, доставляемого почтовой либо курьерской доставкой, считается дата его получения. Датой сообщения, пересылаемого по электронной почте, считается дата его получения. Предоставление подлинников документов обязательно в случае, предусмотренном разделом 4 Договора, а также в любом другом случае, если об этом заявит хотя бы одна из Сторон.
- 10.6 Исполнитель вправе, если Заказчик задерживает исполнение обязательства по оплате, приостановить оказание Услуг на время, необходимое Заказчику на исполнение своих обязательств. В этом случае Исполнитель не отвечает перед Заказчиком за убытки, причиненные просрочкой, и за последствия случайно наступившей во время просрочки невозможности исполнения.
- 10.7 Во всем остальном, не предусмотренном Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

- 10.8 Договор составлен и подписан в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному экземпляру для каждой Стороны.
- 10.9 Любые уведомления или иные сообщения, подлежащие передаче Заказчиком Исполнителю, должны передаваться письменно по следующим адресам и факсам:
-

11. АДРЕСА, РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

Заказчик

Исполнитель

Евразийская патентная организация

Местонахождение и почтовый адрес

ЕАПО: 109012, г. Москва, Малый

Черкасский переулок, дом 2.

ИНН 9909057949

КПП 773863001

р/с 40807810400010493672

в АО ЮниКредит Банк, г. Москва

к/с 30101810300000000545

БИК 044525545

Контактный телефон: +7 (495) 411-61-61

Факс: +7 (495) 621-24-23

Электронная почта: info@eapo.org

Подписи уполномоченных представителей Сторон

Президент ЕАПВ

Должность представителя

Исполнителя

_____ С. Тлевлесова
МП

_____ /ФИО/
МП

**УСЛУГИ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ СОПРОВОЖДЕНИЮ СЕТЕВОГО
КОММУНИКАЦИОННОГО ОБОРУДОВАНИЯ ЛОКАЛЬНОЙ ВЫЧИСЛИТЕЛЬНОЙ
СЕТИ ЕАПВ ЕАПО**

1. ПЕРЕЧЕНЬ СИСТЕМ ЗАКАЗЧИКА

1.1. Объекты Заказчика.

Адрес г. Москва, Черкасский, д.2

Объекта:

1.2. Спецификация Систем Заказчика:

№ п.п.	Наименование Систем	Адрес установки	Состав
1.	Сетевое коммуникационное оборудование Extreme Networks (бывшее Avaya)	г. Москва, Малый Черкасский пер., д.2	Коммутатор Ethernet Routing Switch 5632FD – 2 шт. Коммутатор Ethernet Routing Switch 5520-48 - 7 шт. Коммутатор Ethernet Routing Switch 5530-24 - 6 шт.
2	Сетевое коммуникационное оборудование WiFi Ruckus	г. Москва, Малый Черкасский пер., д.2	Контроллер ZoneDirector 1200 – 1 шт. Точка доступа ZoneFlex R310 – 10 шт.

2. СОСТАВ ОСНОВНЫХ УСЛУГ

2.1. Стоимость Основных Услуг по настоящему Заказу составляет:

_____ рублей, в том числе НДС по ставке 0% на основании постановления Правительства РФ от 22 июля 2006г. № 455, утвердившего «Правила применения налоговой ставки 0 процентов по налогу на добавленную стоимость при реализации товаров (работ, услуг) для официального использования международными организациями и их представительствами, осуществляющими деятельность на территории Российской Федерации» **в календарный квартал.**

2.2. Перечень Основных Услуг:

Исполнитель предоставляет Заказчику услуги в рабочее время (рабочие дни с понедельника по пятницу с 10:00 до 18:00) для Систем, указанных в п. 1.

2.2.1. Услуга технической поддержки Систем.

Услуга технической поддержки Систем включает:

- консультации по Решению Проблемы в режиме «горячей линии»;
- тестирование работы Оборудования и Программного обеспечения, диагностика Проблем в режиме дистанционного управления;
- настройка и перенастройка Программного обеспечения в случае сбоев в режиме дистанционного управления;
- в случае необходимости, выезд на Объект Заказчика для Решения Проблемы;
- консультации по вопросам функционирования Системы, эксплуатации Оборудования и Программного обеспечения;
- консультации по изменению или улучшению функциональных возможностей Системы;
- обеспечение Заказчика специализированной технической документацией Производителя и её обновлениями по сопровождаемым Системам;
- проведение регулярных профилактических работ в режиме дистанционного управления с целью предупреждения возможных сбоев в работе ежеквартально;
- резервное копирование программной конфигурации Системы ежеквартально и при внесении изменений в настройки Оборудования и Программное обеспечение;
- предоставление обновлений сервисных пакетов Программного обеспечения (service updates) и коррекций Программного обеспечения (патчей), являющихся интеллектуальной собственностью Производителя, в рамках установленной версии Программного обеспечения при технической необходимости внесения коррекций при наличии проблемы с программным обеспечением;
- установка обновлений сервисных пакетов и коррекций Программного обеспечения в режиме дистанционного управления с целью устранения функциональных ошибок в работе Системы при технической необходимости внесения коррекций при наличии проблемы с Программным обеспечением;
- привлечения технических экспертов Производителя в целях решения сложных Проблем в работе Системы при технической необходимости внесения коррекций при наличии проблемы с Программным обеспечением.

2.2.2. Услуга подменного фонда Оборудования.

Услуга подменного фонда Элемента Оборудования включает предоставление исправного Элемента Оборудования на время ремонта вышедшего из строя Элемента Оборудования. Отправка Элемента Оборудования Заказчику осуществляется в течение 4 часов в рабочее время (рабочие дни с понедельника по пятницу с 10:00 до 18:00). Стоимость ремонта вышедшего из строя Элемента оборудования оплачивается Заказчиком дополнительно.

Исполнитель гарантирует наличие на складе резервных Элементов Оборудования для Систем, указанных в п. 1. Приложения 1.

2.2.3. Услуга администрирования оборудования.

Услуга администрирования оборудования включает внесение изменений в программные настройки Системы по запросу Заказчика. Выполняется в течение 2 рабочих дней (рабочие дни с понедельника по пятницу с 10:00 до 18:00) с момента

регистрации. Регистрация осуществляется в рабочее время (рабочие дни с понедельника по пятницу с 10:00 до 18:00) в течение 4-х часов.

Выполнение запросов на администрирование производится путем дистанционного доступа к Оборудованию, а также при непосредственном присутствии специалиста Исполнителя на объекте.

Количество Запросов на администрирование/продолжительность работ составляет: 2 в месяц / 1 час в месяц.

Кол-во выездов на Объект/продолжительность каждого выезда составляет: 2 в год (продолжительность одной заявки до 2 часов).

3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

3.1. Доступ к Услугам

Заказчик инициирует процесс оказания Услуг путем подачи Запроса Исполнителю. В дальнейшем Стороны обмениваются информацией при помощи электронной почты, факсимильной или курьерской связи.

Время подачи Запроса	Контактная информация
Рабочий День (10:00 до 18:00 ПН-ПТ):	Online-запрос: _____ e-mail: _____ тел. _____ факс _____
Другое время (в том числе выходные и праздничные дни). Прием заявок на аварийную техническую поддержку.	тел. _____

В случае направления Исполнителем письменного извещения о выполнении Запроса, Заказчик обязан письменно подтвердить выполнение Запроса в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента направления извещения. В случае отсутствия письменного подтверждения по истечению указанного срока, Запрос считается выполненным Исполнителем надлежащим образом, а перечисленные в нем услуги (работы) подлежат оплате в порядке, установленном Договором и настоящим Приложением.

Если в ходе выполнения Запроса Исполнителю потребуются дополнительные сведения, Заказчик обязан предоставить их в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента направления требования о предоставлении необходимой информации. В случае необоснованной просрочки предоставления такой информации, Запрос считается выполненным Исполнителем надлежащим образом, а перечисленные в нем Услуги (работы) подлежат оплате в порядке, установленном Договором и настоящим Приложением.

3.2. Приоритеты Запросов и временные нормативы

3.2.1. Приоритеты Запросов Заказчика при возникновении Проблем в работе Системы.

Приоритет	Описание Проблемы
Критический	Неисправности серьезно влияют на функционирование Системы и требуют незамедлительных корректирующих действий. Пользователи не могут использовать критичные для ведения бизнеса сервисы. В том числе: <ul style="list-style-type: none"> • полный отказ Системы; • невозможность установления (обработки) внешних входящих и исходящих соединений; • частичный отказ Системы, в результате которого выведены из обслуживания более 25% абонентских портов;

	<ul style="list-style-type: none"> • полный отказ системы энергоснабжения или аккумуляторного питания; • частая инициализация Системы (4 и более раз в день); • повторяющаяся произвольная перезагрузка Системы (1 и более раз в день); • невозможность восстановления работоспособности Системы после ее инициализации или перезагрузки.
Высокий	<p>Ухудшение характеристик работы Системы, существенно влияющих на качество обслуживания пользователей, либо значительное снижение эффективности управления или эксплуатации. Пользователи не могут использовать важные сервисы для ведения бизнеса, в результате чего создаются значительные неудобства. В том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> • выход из строя одного из процессоров в резервированной Системе; • самопроизвольная инициализация Системы до 4 раз в сутки; • частичное отсутствие входящей и исходящей связи; • отказ одного из дополнительных интегрированных приложений (голосовая почта, DECT и т.п.).
Средний	<p>Неисправности не оказывают значительного влияния на сервисы. В том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> • неработоспособность отдельных телефонов; • программные или аппаратные неисправности, не влияющие на качество обслуживания пользователей в целом.
Низкий	Сбои в работе Системы, которые существенно не влияют на обслуживание пользователей или управление Системой.

3.2.2. Сроки реакции и Решения Проблем.

Приоритет	Доступность Услуги	Срок реакции	Срок Решения Проблемы дистанционно	Срок выезда на Объект
Критический	Рабочие Часы (5x8) или Круглосуточно (7x24)	1 час	4 часа для 95% Запросов	1 час при невозможности решить проблему дистанционно
Высокий	Рабочие Часы (5x8)	2 часа	8 часов для 95% Запросов	По согласованию Сторон
Средний	Рабочие Часы (5x8)	В течение 1 Рабочего Дня	5 Рабочих Дней для 90% Запросов	По согласованию Сторон
Низкий	Рабочие Часы (5x8)	В течение 2 Рабочих Дней	10 Рабочих Дней для 90% Запросов	По согласованию Сторон

3.2.3. Сроки регистрации и выполнения Исполнителем Запросов на администрирование настроек.

Способ выполнения Запроса	Срок регистрации Запроса	Срок выполнения Запроса
В режиме дистанционного	4 Рабочих Часа	В течение 2 рабочих дней

управления		
Непосредственно на Объекте	4 Рабочих Часа	В течение 2 рабочих дней

3.3. Организация дистанционного доступа к Системе Заказчика

3.3.1. Основной вариант дистанционного доступа.

Основной доступ к Системе Заказчика (включая доступ ко всем установленным приложениям) организовывается Заказчиком через сеть передачи данных Заказчика с использованием VPN-соединения.

3.3.2. Альтернативный вариант организации дистанционного доступа.

В качестве альтернативного варианта может использоваться организация Заказчиком дистанционного доступа на выделенный компьютер, находящийся в сети Заказчика, с которого осуществляется доступ к Системе (включая доступ ко всем установленным приложениям) в терминальном режиме (Remote Desktop, RAdmin, PCAnywhere).

3.4. Порядок взаимодействия Сторон по диагностике и Решению Проблем

3.4.1. В случае выявления любой Проблемы в работе Системы Заказчик немедленно информирует об этом Исполнителя, предоставляет специалисту Исполнителя подробное описание ее симптомов, а также другие имеющиеся данные, необходимые для анализа и Решения Проблемы.

3.4.2. Исполнитель регистрирует Проблему в своей системе учета запросов и присваивает ей соответствующий внутренний номер.

3.4.3. В целях оперативного Решения Проблемы специалист Исполнителя проводит работу по телефону и в режиме дистанционного управления. Дистанционное управление и диагностика осуществляется с использованием IP-соединения или с помощью внешнего модема, а также анализируется информация, получаемая от Уполномоченных лиц Заказчика. Если Проблема вызвана сбоем Программного обеспечения, специалист Исполнителя дает подробные инструкции по восстановлению работоспособности, включая перезапуск и реконфигурирование, которые выполняются Уполномоченными лицами Заказчика в соответствии с указаниями Исполнителя. Если Проблема вызвана неисправностью Оборудования, специалист Исполнителя инициирует замену оборудования в соответствии с п. 3.1. данного Приложения. Если в режиме дистанционного управления устранить Проблему не представляется возможным и требуется вмешательство специалиста Исполнителя непосредственно на Объекте, Уполномоченное лицо Заказчика обязано предоставить доступ к Системе и разрешить производство работ на ней. Все работы на Объекте, в том числе выключение/включение электропитания, производятся только по согласованию с Заказчиком.

3.4.4. Если в процессе Решения Проблемы потребуется замена вышедшего из строя Элемента Оборудования на исправный, Заказчик имеет право:

3.4.4.1. Предоставить для замены вышедшего Элемента Оборудования собственный запасной элемент Заказчика.

3.4.4.2. Дать согласие на временную замену вышедшего из строя Элемента Оборудования запасным Элементом из подменного фонда Исполнителя. При этом запасной Элемент, установленный в Системе, остается собственностью Исполнителя. Исполнитель в срок не более чем 4 (Четыре) месяца заменяет временно переданный Элемент на отремонтированный.

3.4.4.3. Дать согласие на замену вышедшего из строя Элемента Оборудования запасным Элементом из подменного фонда Исполнителя по согласованной Сторонами цене. При этом запасной Элемент, установленный в Системе, становится собственностью Заказчика.

3.4.4.4. Для Решения Проблемы Исполнитель, по согласованию с Заказчиком, может предоставить или установить в Систему Заказчика Элемент Оборудования, модель или версия которого отличается от Элемента, вышедшего из строя, при условии, что он будет

обладать необходимой функциональностью. Элемент Оборудования, предоставляемый на замену, может быть новый или восстановленный, по усмотрению Исполнителя.

3.4.5. В случае обнаружения некорректной работы Оборудования или Программного обеспечения при условии соблюдения всех технических требований Производителя, а также для разрешения сложных Проблем в работе Системы Исполнитель привлекает специалистов технической поддержки Производителя, в порядке и на условиях, установленных настоящим Приложением.

3.5. Порядок взаимодействия Сторон по вопросам ремонта вышедших из строя Элементов Оборудования

3.5.1. При передаче вышедшего из строя элемента Заказчик направляет Исполнителю сопроводительное письмо (заполненную форму Запроса на ремонт).

3.5.2. Исполнитель проводит диагностику и восстановление работоспособности неисправного Элемента Оборудования. В случае необходимости ремонта Стороны предварительно согласовывают его стоимость.

3.5.3. В случае, если по результатам диагностики Исполнителя неработоспособный Элемент Оборудования невозможно восстановить силами специалистов Исполнителя и срок гарантии на него закончился, Исполнитель организует ремонт данного Элемента Оборудования на заводе Производителя. Срок ремонта на заводе Производителя составляет 4 (Четыре) месяца и исчисляется со дня получения Исполнителем неисправного Элемента.

3.5.4. Работы по демонтажу неисправного Элемента Оборудования производятся специалистом Заказчика или Исполнителем, по согласованию Сторон.

3.5.5. Расходы по доставке неисправных Элементов Оборудования Исполнителю несет Заказчик. Отремонтированные Элементы, а также Элементы, предоставляемые на временную замену, Исполнитель отправляет Заказчику за свой счет.

3.6. Ограничения, распространяющиеся на Услуги

3.6.1. Исполнитель сохраняет за собой право не предоставлять Услуги технической поддержки или взимать за них дополнительную плату, если:

3.6.1.1. Заказчик не поддерживает условия эксплуатации Системы в соответствии с требованиями, которые изложены в документации Производителя;

3.6.1.2. Системы используются в целях или с применением способов эксплуатации, не предусмотренных документацией;

3.6.1.3. Повреждение Системы произошло в результате воздействия любого из следующих факторов: несчастный случай, бедствие, включая, без каких-либо ограничений, пожар, наводнение, воздействие ветра, воды или молнии; сбои в подаче электропитания; небрежность, неправильная эксплуатация, неправильное обращение, нецелевое использование; осуществление запрещенных работ, модификаций или изменений, включая, без каких-либо ограничений, допущение любых отклонений от предусмотренных Исполнителем или Производителем конструкций физических, механических, электрических или программных систем, монтаж, ремонт или замену.

3.6.2. Исполнитель не несет ответственности и не имеет обязательств по Договору, если несоответствие Системы опубликованным Производителем техническим условиям вызвано использованием Оборудования или Программного обеспечения в сочетании с аппаратными средствами или программными продуктами, поставленными любыми третьими лицами и не разрешенными к такому использованию Производителем Системы, либо, если это несоответствие вызвано неспособностью Заказчика должным образом использовать эти аппаратные средства или программные продукты.

3.6.3. Если Программное обеспечение Системы представлено не поддерживаемой в данное время Производителем версией, а обнаруженные в нем недостатки устранены в одной из поддерживаемых версий, Заказчику будет предложено для получения помощи обновить Программное обеспечение. Исполнитель или Производитель Системы может (но не обязан)

интегрировать в неподдерживаемые версии Программного обеспечения корректирующие программы или программы-отладки.

3.6.4. Консультационные Услуги не являются заменой услуг по обучению сотрудников Заказчика.

4. УПОЛНОМОЧЕННЫЕ ЛИЦА СО СТОРОНЫ ЗАКАЗЧИКА

По вопросам оплаты:

ФИО / должность / контактный тел., e-mail

По техническим
вопросам:

ФИО / должность / контактный тел., e-mail

5. ТАРИФЫ НА ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ

Дополнительные услуги оказываются в нерабочее время (понедельник-пятница рабочие дни с понедельника по пятницу с 00:00 до 9:59, в выходные и праздничные дни)

Вид Услуги	Стоимость, руб
1. Выезд специалиста или монтажника (без учета стоимости работ):	
• В пределах города Москва	2500.00
2. Работа, консультации специалиста на Объекте в течение:	
• 1 (одного) часа (минимум оплаты – 1 час)	3000.00
• 1 (одного) рабочего дня (более 6-ти часов)	19500.00
3. Работа специалиста с использованием дистанционного доступа (без учета стоимости междугородней связи) в течение:	
• 30 мин (минимум оплаты – 30 мин.)	2000.00
• 1 (одного) часа	3000.00
4. Работа монтажника (без учета стоимости выезда и расходных материалов) в течение	
• 1 (одного) часа (минимум оплаты – 1 час)	1800.00
• 1 (одного) рабочего дня (более 6-ти часов)	11000.00
5. Услуга технической поддержки специалиста в нерабочее время:	
• Заказ услуги технической поддержки в течение суток, включая вечернее и ночное время (без учета стоимости выезда и работ)	1800.00

Примечания:

- Все цены приведены с учетом НДС (0%).
- При расчете стоимости время работ округляется до целого часа в большую сторону.
- Тарифы на Дополнительные Услуги установлены для Дополнительных Услуг, оказываемых в рабочие дни с 10.00 до 18.00 (кроме услуг технической поддержки в нерабочее время, п.5 Таблицы). При оказании Дополнительных Услуг в нерабочие часы рабочих дней (с 18.00 до 22.00) к тарифам на работы вводится коэффициент 1.5, в выходные дни и с 22.00 до 10.00 рабочих дней – коэффициент 2.
-

6. Требования к Исполнителю

Исполнитель обладает необходимым штатом специалистов, имеющих опыт установки, настройки и эксплуатации информационных систем, перечисленных в п. 1.

6.1. Требования о наличии кадровых ресурсов и их квалификации

Исполнитель обеспечивает наличие в штате квалифицированных (обученных и сертифицированных) специалистов по технологиям маршрутизации и коммутации для надлежащего оказания услуг, указанных в Договоре (сертификация «Routing and Switching» не ниже уровня CCNA (Cisco Certified Network Associate) не менее 4-х специалистов, сертификация «ACSS Avaya Ethernet Routing Switch» не менее 2-х специалистов).

6.2. Требования о наличии материально-технических ресурсов

Исполнитель гарантирует наличие сервисного центра с круглосуточным дежурством персонала для приема заявок на аварийную техническую поддержку.

6.3. Требования о наличии действующих разрешений, аттестаций, лицензий

Исполнитель является аккредитованным в Российской Федерации партнером компании-производителя Extreme Networks уровня не ниже Платинового партнера и партнером Ruckus уровня не ниже Big Dog Partner.

6.4. Требования к опыту оказания аналогичных услуг

Необходимо наличие у Исполнителя опыта деятельности по оказанию комплекса сервисных услуг, указанных в настоящем техническом задании, не менее 10 лет.

7. Требования обеспечения конфиденциальности

Исполнитель перед проведением работ заключает соглашение об обеспечении конфиденциальности сведений, передаваемых в ходе выполнения работ. В случае если Исполнитель для проведения работ будет привлекать третьих лиц (субподрядчиков, внештатных специалистов), Исполнитель должен заранее письменно уведомить Заказчика о таком намерении и получить письменное разрешение Заказчика. Дополнительно, Исполнитель обязуется заключить с такими третьими лицами соглашение об обеспечении конфиденциальности сведений, полученных ими в ходе выполнения работ.

Исполнитель по запросу Заказчика предоставляет информацию о реализуемых мероприятиях в области информационной безопасности, обеспечивающих защиту от несанкционированного доступа к информации и учетным данным Заказчика, передаваемых Исполнителю.

Заказчик

Исполнитель

Евразийская патентная организация

Местонахождение и почтовый адрес

ЕАПО: 109012, г. Москва, Малый

Черкасский переулок, дом 2.

ИНН 9909057949

КПП 773863001

р/с 40807810400010493672

в АО ЮниКредит Банк, г. Москва

к/с 30101810300000000545

БИК 044525545

Контактный телефон: +7 (495) 411-61-61

Факс: +7 (495) 621-24-23

Электронная почта: info@eapo.org

Подписи уполномоченных представителей Сторон

Президент ЕАПВ

Должность представителя

Исполнителя

С. Тлевлесова

/ФИО/

МП

МП

ФОРМА ЗАКАЗА

ЗАКАЗ на Дополнительные Услуги №__ от «__»_____ 20__ г.
к Договору № _____ от «__» _____ 20__ г.

Заказчик: **Евразийская патентная организация**
Исполнитель: _____

1. ПЕРЕЧЕНЬ СИСТЕМ ЗАКАЗЧИКА**1.1. Объект №__.**

Адрес
Объекта:

Спецификация Системы Заказчика:

№	Наименование Системы	Основные характеристики	Состав Оборудования
1			

1.2. СОСТАВ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

1.2.1. Стоимость Дополнительных Услуг по настоящему Заказу составляет:

_____ (_____) рубля, в том числе НДС (0%)

Условия оплаты (в случае, если отличные от прописанных в договоре)

1.2.2. Период оказания Дополнительных Услуг:

Дата начала:

1.2.3. Перечень Дополнительных Услуг:

№	Наименование Услуг	Уровень обслуживания

№	Наименование Услуг	Уровень обслуживания

Заказчик:

_____ / /

«__» _____ 20__ г.

Исполнитель:

_____ /__ /

«__» _____ 20__ г.

Заказчик**Исполнитель****Евразийская патентная организация****Местонахождение и почтовый адрес****ЕАПО:** 109012, г. Москва, Малый

Черкасский переулок, дом 2.

ИНН 9909057949

КПП 773863001

р/с 40807810400010493672

в АО ЮниКредит Банк, г. Москва

к/с 301018103000000000545

БИК 044525545

Контактный телефон: +7 (495) 411-61-61**Факс:** +7 (495) 621-24-23**Электронная почта:** info@eapo.org**Подписи уполномоченных представителей Сторон**

Президент ЕАПВ

*Должность представителя**Исполнителя*

_____ С. Тлевлесова

_____ /ФИО/

МП

МП