**ДОГОВОР**

**на оказание услуг по технической поддержке №**

|  |  |
| --- | --- |
| **г. Москва** | **«\_\_»\_\_\_\_\_\_\_ 2020 г.** |

Частное учреждение здравоохранения «Клиническая больница «РЖД-Медицина» имени Н.А.Семашко (ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» им. Н.А. Семашко»), именуемое далее «Заказчик», в лице директора Явиси Андрея Михайловича, действующего на основании Устава, с одной стороны,\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое далее «Исполнитель», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,с другой стороны, именуемые далее «Стороны», заключили настоящий Договор о нижеследующем:

# Предмет договора

1.1. Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательства оказать услуги по технической поддержке (Приложение №2) в соответствии с Техническим заданием (Приложение №1), являющимся неотъемлемой частью настоящего Договора.

1.2. Заказчик обязуется принять и оплатить оказанные услуги в порядке и на условиях, предусмотренных Договором. Контактное лицо от Заказчика по вопросам приемки результатов оказанных услуг и иного исполнения настоящего Договора Хайт Иосиф Львович тел.: +7(916)204-76-39

1.3. Сроки оказания услуг – с \_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г. по\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г., ежемесячно в соответствии с Техническим заданием.

# 1.4. Время оказания услуг– с 9:00 до 18:00 по Московскому времени в рабочие дни Заказчика.

1.5.Оказание услугосуществляется через Интернет, путем удаленного подключения к серверам и рабочим станциям Заказчика.

# 2. Срок действия договора

2.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его заключения Сторонами и действует до полного исполнения Сторонами своих обязательств по настоящему Договору.

2.2.Сроки оказания услуг, указанные в п.1.3. настоящего Договора и в Приложении №1 к Договору, могут быть изменены на основании дополнительного соглашения Сторон, оформленного в письменном виде и подписанного уполномоченными представителями обеих Сторон.

2.3. Заказчик вправе отказаться от оказания услуг Исполнителем на любом этапе оказания услуг.

# 3. Стоимость оказания услуг и порядок оплаты

3.1. Общая стоимость услуг по настоящему Договору составляет ­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ копеек, в том числе НДС/без НДС (не облагается на основании ст. \_\_\_НК РФ). В стоимость включены любые налоги, пошлины, иные обязательные платежи и накладные и плановые расходы Исполнителя.

3.2. Оплата оказанных услуг производится Заказчиком ежемесячно путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя, указанный в разделе 16 настоящего Договора, в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты подписания Заказчиком акта оказания услуг после получения Заказчиком подписанного со стороны Исполнителя оригинального комплекта документов: счета на оплату, акта сдачи-приемки оказанных услуг (2 экз.), при условии отсутствия замечаний у Заказчика к качеству оказанных услуг.

3.3. Заказчик считается исполнившим свои обязательства по уплате платежей в соответствии с настоящим Договором с момента списания денежных средств с расчетного счета Заказчика.

3.4. Настоящим Исполнитель подтверждает, что надлежащим образом изучил все условия выполнения работ по настоящему Договору, и что никакие обстоятельства не могут повлиять на увеличение цены по настоящему Договору, если иное не будет согласовано Сторонами в дополнительных соглашениях к настоящему Договору. Стороны также согласовали, что у Сторон не возникает права на получение с другой Стороны процентов на сумму долга за период пользования денежными средствами.

3.5. Стоимость настоящего Договора может быть уменьшена в случае уменьшения по решению Заказчика объема (количества)услуг, указанного в Приложении № 1. В этом случае Заказчик направляет Исполнителю соответствующее письменное уведомление. Стоимость настоящего Договора считается сниженной с даты получения Исполнителем уведомления Заказчика (с учетом особенностей, установленных п. 14.4 настоящего Договора).

3.6. По согласованию Сторон и в случае прекращения (расторжения) Договора между Сторонами проводится сверка расчетов с составлением акта сверки взаимных расчетов по форме, представленной Заказчиком.

# 4. Обеспечение материалами и оборудованием

4.1. Исполнитель использует собственное оборудованиедля подключения через Интернет, путем удаленного подключения к серверам и рабочим станциям Заказчика.

# 5. Обязательства сторон

**5.1. Заказчик вправе:**

5.1.1. Требовать от Исполнителя надлежащего и своевременного исполнения обязательств в соответствии с настоящим Договором, а также требовать своевременного устранения выявленных недостатков.

5.1.2. Требовать возмещения убытков в случае неоднократного нарушения сроков оказания услуг, а также в случае их некачественного выполнения.

**5.2. Заказчик обязуется:**

5.2.1. Оказывать содействие Исполнителю в вопросах его взаимодействия с соответствующими структурными подразделениями Заказчика при оказании услуг на условиях, предусмотренных Договором.

5.2.2. Оказывать содействие Исполнителю в получении в структурных подразделениях Заказчика документации, необходимой для оказания услуг.

5.2.3. Обеспечить удаленный доступ персонала Исполнителя к серверам и рабочим станциям Заказчика.

5.2.4. Сообщать в письменной форме Исполнителю о недостатках, обнаруженных в ходе выполнения обязательств Исполнителем по настоящему Договору, в течение5 (Пяти) рабочих дней после обнаружения таких недостатков.

5.2.5. Своевременно принять и оплатить надлежащим образом выполненные обязательства Исполнителя в порядке и на условиях, предусмотренных Договором.

5.2.6. При получении от Исполнителя уведомления о приостановлении выполнения обязательств Исполнителя в случае, указанном в п. 5.4.4 Договора, рассмотреть вопрос о целесообразности и порядке продолжения выполнения обязательств Исполнителя.

**5.3. Исполнитель вправе:**

5.3.1. Требовать своевременного подписания Заказчиком акта сдачи-приемки выполненных работ по Договору.

5.3.2. Требовать своевременной оплаты выполненных обязательств в соответствии с условиями Договора.

5.3.3. Запрашивать у Заказчика разъяснения и уточнения относительно своих обязательств в рамках Договора.

5.3.4. Письменно согласовать с Заказчиком досрочное исполнение обязательств в рамках периода и предъявить Заказчику результаты оказания услуг к приемке досрочно, уведомив Заказчика о готовности к сдаче письменно.

**5.4. Исполнитель обязуется:**

5.4.2. В установленные сроки и надлежащим образом выполнить принятые на себя обязательства и представить их результат Заказчику, в соответствии с условиями Договора.

5.4.3. Обеспечить устранение недостатков, выявленных при сдаче-приемке оказанных услуг, за свой счет в кратчайшие сроки, указанные в п.6.3 настоящего Договора.

5.4.4. Приостановить выполнение обязательств в случае обнаружения независящих от Исполнителя обстоятельств, которые могут оказать негативное влияние на годность результатов выполняемых ремонтных работ в рамках технического обслуживания или создать невозможность их завершения в установленный Договором срок, и незамедлительно сообщить об этом Заказчику.

5.4.5. Исполнять иные обязательства, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации и Договором.

5.4.6. Не передавать любую информацию, касающуюся настоящего Договора, и не раскрывать сведения, полученные в процессе исполнения Договора, третьим лицам. В случае нарушения данного условия Заказчик вправе требовать от Исполнителя компенсации всех понесенных убытков.

5.4.7. Предоставлять информацию об изменениях в составе владельцев контрагента, включая конечных бенефициаров, и (или) в исполнительных органах контрагента не позднее, чем через 5 календарных дней после таких изменений.

# 6. Порядок сдачи и приемки работ

6.1. В течение 3 (Трех) рабочих дней после оказания услуг Исполнитель представляет Заказчику два подписанных со стороны Исполнителя экземпляра акта сдачи-приемки оказанных услуг, счет на оплату по адресу:

6.2. Не позднее 3 (Трех) рабочих дней с момента получения от Исполнителя документов, указанных в п. 6.1. Договора, Заказчик осуществляет приемку оказанных услуг и направляет Исполнителю подписанный обеими Сторонами экземпляр акта сдачи-приемки оказанных услуг, либо мотивированный отказ от их принятия.

6.3. В случае представления Заказчиком мотивированного отказа от принятия оказанных услуг, Стороны в течение 5 (Пяти) рабочих дней составляют акт о выявленных недостатках, с указанием существа выявленных недоработок Исполнителя, а также сроков и порядка их устранения.

На основании акта о выявленных недостатках Исполнитель принимает на себя обязательство устранить имеющиеся недостатки за свой счет, в том числе и в случае, когда это потребует дополнительных издержек с его стороны, в кратчайшие сроки, но не более 5 рабочих дней с даты составления акта о выявленных недостатках.

6.4. В случае досрочного, по предварительному согласованию с Заказчиком,оказания услуг по Договору, Заказчик вправе досрочно принять и оплатить эти услугив соответствии с условиями Договора.

6.5. В случае неподписания Заказчиком Акта сдачи-приемки оказанных услуг и непредставления официального мотивированного отказа в соответствии с пунктом 6.3Договора, Акт сдачи-приемки оказанных услуг считается утвержденным Заказчиком, а услуги по данному Акту оказанными надлежащим образом и подлежащими оплате.

# 7. Антикоррупционная оговорка

7.1. При исполнении своих обязательств по настоящему Договору Стороны, их аффилированные лица, работники или посредники не выплачивают, не предлагают выплатить и не разрешают выплату каких-либо денежных средств или ценностей, прямо или косвенно, любым лицам для оказания влияния на действия или решения этих лиц с целью получить какие-либо неправомерные преимущества или для достижения иных неправомерных целей.

При исполнении своих обязательств по настоящему Договору Стороны, их аффилированные лица, работники или посредники не осуществляют действия, квалифицируемые применимым для целей настоящего Договора законодательством как дача/получение взятки, коммерческий подкуп, а также иные действия, нарушающие требования применимого законодательства и международных актов о противодействии коррупции.

7.2. В случае возникновения у Стороны подозрений, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений пункта 7.1 настоящего раздела, соответствующая Сторона обязуется уведомить об этом другую Сторону в письменной форме. В письменном уведомлении Сторона обязана сослаться на факты или предоставить материалы, достоверно подтверждающие или дающие основание предполагать, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений пункта 7.1 настоящего раздела другой Стороной, ее аффилированными лицами, работниками или посредниками.

Каналы уведомления Заказчикао нарушениях каких-либо положений пункта 7.1 настоящего раздела:тел.: 8(495) 350-33-14;электронная почта: [info@semashko.com](mailto:info@semashko.com);

Каналы уведомления Исполнителя о нарушениях каких-либо положений пункта 7.1 настоящего раздела:тел.: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_электронная почта:\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Сторона, получившая уведомление о нарушении каких-либо положений пункта 7.1 настоящего раздела, обязана рассмотреть уведомление и сообщить другой Стороне об итогах его рассмотрения в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения письменного уведомления.

7.3. Стороны гарантируют осуществление надлежащего разбирательства по фактам нарушения положений пункта 7.1 настоящего раздела с соблюдением принципов конфиденциальности и применение эффективных мер по предотвращению возможных конфликтных ситуаций. Стороны гарантируют отсутствие негативных последствий как для уведомившей Стороны в целом, так и для конкретных работников уведомившей Стороны, сообщивших о факте нарушений.

7.4. В случае подтверждения факта нарушения одной Стороной положений пункта 7.1 настоящего раздела и/или неполучения другой Стороной информации об итогах рассмотрения уведомления о нарушении в соответствии с пунктом 7.2 настоящего раздела, другая Сторона имеет право расторгнуть настоящий Договор в одностороннем внесудебном порядке путем направления письменного уведомления не позднее чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты прекращения действия настоящего Договора.

# 8. Обстоятельства непреодолимой силы

8.1. Ни одна из Сторон не несет ответственности перед другой Стороной за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору, обусловленное действием обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, в том числе объявленной или фактической войной, гражданскими волнениями, эпидемиями, блокадами, эмбарго, пожарами, землетрясениями, наводнениями и другими природными стихийными бедствиями, изданием актов органов государственной власти.

8.2. Свидетельство, выданное торгово-промышленной палатой или иной документ, выданный компетентным органом, является достаточным подтверждением наличия и продолжительности действия обстоятельств непреодолимой силы.

8.3. Сторона, которая не исполняет свои обязательства вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы, должна, по возможности, не позднее, чем в трехдневный срок, известить другую Сторону в письменном виде о таких обстоятельствах и их влиянии на исполнение обязательств по настоящему Договору.

В случае неисполнения Стороной обязанности, предусмотренной в настоящем пункте, она лишается права ссылаться на обстоятельства непреодолимой силы как на обстоятельство, освобождающее ее от ответственности за ненадлежащее исполнение или неисполнение обязательств по настоящему Договору.

8.4. Действие обстоятельств непреодолимой силы продлевает срок выполнения обязательств по настоящему Договору на срок действия обстоятельств непреодолимой силы.

8.5. Если обстоятельства непреодолимой силы действуют на протяжении 3 (трех) последовательных месяцев, Договор может быть расторгнут по соглашению Сторон, либо в одностороннем порядке по инициативе заинтересованной Стороны.

# 9. Конфиденциальность

1. Стороны обязуются не разглашать конфиденциальную информацию (коммерческую тайну), полученную ими друг от друга или ставшую известной им в ходе выполнения работ по настоящему Договору, не открывать и не разглашать в общем или в частности информацию какой-либо третьей стороне без предварительного письменного согласия другой Стороны настоящего Договора.
2. Требования п.9.1. настоящего Договора не распространяются на случаи раскрытия конфиденциальной информации по запросу уполномоченных организаций в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации. Однако даже в этом случае Стороны обязаны согласовать друг с другом объем и характер предоставляемой информации.
3. Исполнитель обязуется в течение срока действия настоящего Договора и в течение 5 (пяти) лет после его прекращения обеспечить охрану полученной от Заказчика информации конфиденциального характера и не использовать эту информацию для целей, не связанных с выполнением обязательств по настоящему Договору.
4. Информация конфиденциального характера, передаваемая Сторонами друг другу, должна иметь реквизиты, свидетельствующие о ее конфиденциальности.

# 10. Ответственность сторон

10.1. Исполнитель несет ответственность перед Заказчиком за действия привлекаемых им к оказанию услуг третьих лиц как за собственные действия.

10.2. В случае нарушения сроков оказания услуг, предусмотренных настоящим Договором, сроков выполнения требования Заказчика, предъявленного в соответствии с пунктами5.2.4., 6.3. настоящего Договора, Заказчик имеет право требовать у Исполнителя уплаты пени в размере 0,01% от стоимости услуг, указанной в п. 3.1 настоящего Договора за каждый день просрочки.

10.3. В случае ненадлежащего выполнения Исполнителем условий настоящего Договора, несоответствия результатов оказания услуг обусловленным Сторонами требованиям, Заказчик имеет право требовать у Исполнителя уплаты штрафа в размере 0,01% от стоимости услуг, указанной в п. 3.1 настоящего Договора.

В случае возникновения при этом у Заказчика каких-либо убытков Исполнитель возмещает такие убытки Заказчику в полном объеме на основании предоставленных Заказчиком документов, доказывающих факт возникновения и размер понесенных убытков.

10.4. Перечисленные в настоящем Договоре штрафные санкции могут быть взысканы Заказчиком путем удержания причитающихся сумм при оплате счетов Исполнителя. Если Заказчик не удержит по какой-либо причине сумму штрафных санкций, Исполнитель обязуется уплатить такую сумму по первому письменному требованию Заказчика.

Для целей расчета неустойки по настоящему Договору Стороны применяют цену услуг в том размере, в котором такая цена оплачена или подлежит оплате по настоящему Договору с учетом НДС (если Исполнитель является плательщиком НДС).

10.5. В случаях, не предусмотренных настоящим Договором, за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10.6. Уплата Исполнителем неустойки и возмещение убытков не освобождают Исполнителя от выполнения обязательств в натуре по настоящему Договору.

10.7. Обязательство по выплате неустойки у виновной Стороны наступает после получения от потерпевшей Стороны соответствующего письменного требования. Срок удовлетворения такого требования – 10 (десять) рабочих дней с датыего получения виновной Стороной.

# 11. Порядок внесения изменений, дополнений в Договор и его расторжение

11.1. В настоящий Договор могут быть внесены изменения и дополнения, которые оформляются Сторонами дополнительными соглашениями к настоящему Договору.

11.2. Стороны вправе расторгнуть настоящий Договор (отказаться от исполнения настоящего Договора) по основаниям, в порядке и с применением последствий, предусмотренных настоящим Договором и законодательством Российской Федерации. При этом Заказчик вправе в любое время расторгнуть настоящий Договор в одностороннем внесудебном порядке.

11.3. Расторжение настоящего Договора в одностороннем порядке (отказ от исполнения настоящего Договора) осуществляется путем направления одной Стороной письменного уведомления об этом другой Стороне не позднее, чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты расторжения настоящего Договора. Настоящий Договор считается расторгнутым (прекращенным) с даты, указанной в уведомлении о расторжении настоящего Договора.

11.4. В случае расторжения настоящего Договора (отказа от исполнения настоящего Договора) по инициативе Заказчика, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 11.5 настоящего Договора, или по причинам, за которые ни одна из Сторон не отвечает, оплате подлежат обоснованные, необходимые, фактически понесенные, документально подтвержденные Исполнителем расходы до даты получения Исполнителем уведомления о расторжении настоящего Договора или подписания соглашения о расторжении настоящего Договора*.*

11.5. В случае расторжения настоящего Договора (отказа от исполнения настоящего Договора) по причинам, связанным с ненадлежащим выполнением Исполнителем условий настоящего Договора, несоответствием результатов оказания услуг требованиям настоящего Договора, Исполнитель не вправе требовать оплаты, а также обязан вернуть полученные по настоящему Договору денежные средства и возместить доказанные фактические убытки Заказчика в течение 10 (десяти) календарных дней с даты предъявления Заказчиком соответствующего требования.

11.6. Договор может быть расторгнут в случае неисполнения Исполнителем требования, предусмотренного пунктом 5.4.7. настоящего Договора.

# 12. Разрешение споров

12.1. Все споры, возникающие при исполнении настоящего Договора, решаются Сторонами путем переговоров, которые могут проводиться, в том числе, путем отправления писем по почте, обмена факсимильными сообщениями.

12.2. Если Стороны не придут к соглашению путем переговоров, все споры рассматриваются в претензионном порядке. Срок рассмотрения претензии – 14 (четырнадцать) рабочих дней с даты получения претензии.

12.3. Все споры и разногласия между Сторонами, которые могут возникнуть по настоящему Договору, если они не будут разрешены путем переговоров и в претензионном порядке, решаются в Арбитражном суде города Москвы.

**13. Налоговая оговорка**

13.1 Исполнитель гарантирует, что:

* зарегистрирован в ЕГРЮЛ надлежащим образом;
* его исполнительный орган находится и осуществляет функции управления по месту регистрации юридического лица, и в нем нет дисквалифицированных лиц;
* располагает персоналом, имуществом и материальными ресурсами, необходимыми для выполнения своих обязательств по договору, а в случае привлечения подрядных организаций (соисполнителей) принимает все меры должной осмотрительности, чтобы подрядные организации (соисполнители) соответствовали данному требованию;
* располагает лицензиями, необходимыми для осуществления деятельности и исполнения обязательств по договору, если осуществляемая по договору деятельность является лицензируемой;
* является членом саморегулируемой организации, если осуществляемая по договору деятельность требует членства в саморегулируемой организации;
* ведет бухгалтерский учет и составляет бухгалтерскую отчетность в соответствии с законодательством Российской Федерации и нормативными правовыми актами по бухгалтерскому учету, представляет годовую бухгалтерскую отчетность в налоговый орган;
* ведет налоговый учет и составляет налоговую отчетность в соответствии с законодательством Российской Федерации, субъектов Российской Федерации и нормативными правовыми актами органов местного самоуправления, своевременно и в полном объеме представляет налоговую отчетность в налоговые органы;
* не допускает искажения сведений о фактах хозяйственной жизни (совокупности таких фактов) и объектах налогообложения в первичных документах, бухгалтерском и налоговом учете, в бухгалтерской и налоговой отчетности, а также не отражает в бухгалтерском и налоговом учете, в бухгалтерской и налоговой отчетности факты хозяйственной жизни выборочно, игнорируя те из них, которые непосредственно не связаны с получением налоговой выгоды;
* своевременно и в полном объеме уплачивает налоги, сборы и страховые взносы;
* лица, подписывающие от его имени первичные документы и счета- фактуры, имеют на это все необходимые полномочия и доверенности.

13.2 Если Исполнитель нарушит гарантии (любую одну, несколько или все вместе), указанные в пункте 1 настоящего раздела, и это повлечет:предъявление налоговыми органами требований к Заказчику об уплате налогов, сборов, страховых взносов, штрафов, пеней, отказ в возможности признать расходы для целей налогообложения прибыли или включить НДС в состав налоговых вычетов, то Исполнитель обязуется возместить Заказчику убытки, который последний понес вследствие таких нарушений, в том числе начисленные по решению налогового органа налоги, сборы, страховые взносы, пени, штрафы, а также возникших из-за отказа в возможности признать расходы для целей налогообложения прибыли или включить НДС в состав налоговых вычетов.

13.3. Исполнитель в соответствии со ст. 406.1. Гражданского кодекса Российской Федерации, возмещает Заказчику все убытки последнего, возникшие в случаях, указанных в пунктах10.8., 13.2 настоящего Договора. При этом факт оспаривания или не оспаривания налоговых доначислений в налоговом органе, в том числе вышестоящем, или в суде, а также факт оспаривания или не оспаривания в суде претензий третьих лиц не влияет на обязанность Исполнителя возместить Заказчику имущественные потери.

# 14. Прочие условия

14.1. Заказчик приобретает право собственности на результат оказанных услуг с момента подписания Акта сдачи-приемки оказанных услуг.

14.2. Все вопросы, не урегулированные настоящим Договором, регламентируются нормами действующего гражданского законодательства Российской Федерации.

14.3. Все изменения и дополнения к настоящему Договору считаются действительными, если они оформлены в виде дополнительных соглашений к Договору и подписаны обеими Сторонами.

14.4. Все уведомления, сообщения, согласования в рамках исполнения настоящего Договора могут быть направлены другой Стороне по электронному адресу, указанному в реквизитах настоящего Договора, или предусмотренные по тексту Договора. Документы, направляемые в отсканированном виде, содержащие печать и подпись Стороны, в последующем должны быть направлены в оригинале по адресу, указанному получателем в реквизитах Договора. Сторона, указавшая неверный электронный адрес или не указавшая его вовсе, не вправе ссылаться на несвоевременное получение уведомления, сообщения и прочей письменной документации от другой Стороны. В этом случае уведомления, сообщения и прочая переписка будут считаться принятыми к исполнению другой Стороной с даты отправки электронного письма или, если не указан электронный адрес, с даты, установленной отправителем письма/ уведомления, направленного иным способом.

# 

# 15. Перечень приложений

15.1. К настоящему Договору прилагаются и являются его неотъемлемой частью:

1. Приложение №1 – Перечень услуг по технической поддержке.

2. Приложение №2 – Техническое задание (требования к технической поддержке).

# 16. Юридические адреса и реквизиты сторон

|  |  |
| --- | --- |
| **«Исполнитель»** | **«Заказчик»** |
| ОГРН:  ИНН:  КПП:  Юридический и фактический адрес:  Банк:  р/с:  к/с:  БИК:  Телефон  е-mail: | Частное учреждение здравоохранения «Клиническая больница «РЖД-Медицина» имени Н.А.Семашко» Адрес: 109386, Москва, ул. Ставропольская, домовл. 23, корпус 1  ИНН 7723518340КПП 772301001  Р/с 40703810538250123496  К/с 30101810400000000225  БИК 044525225  Московский банк Сбербанка России  ПАО г. Москва  ОКПО 00390024 ОКВЭД 85.11.1  ОКАТО 45290568000  Тел: +7(495)350-33-14  Email: info@semashko.com |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / / | Директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Явися А.М./ |

Приложение №1

к Договору №\_\_\_\_\_\_

от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2020 г.

**Перечень и стоимость**

**услуг по технической поддержке.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Название**  **и описание услуги** | **Время, дни предоставления услуги** | **Объем услуги в месяц (норма-часы)**  **(час)** | **Срок реагирования**  **(час)** | **Срок**  **решения**  **(час)** | **Цена услуги,**  **руб. за ед.** | **Стоимость услуги,**  **руб., всего** |
| 1 | Аудит коммуникационной системы Заказчика, проведение в случае необходимости корректировки параметров системы, прием системы к обслуживанию. | С 9 до 18 часов, в рабочие дни |  |  |  |  |  |
| 2 | Предоставление доступа к базе знаний wiki.oktell.ru | 24х7, Круглосуточно |  |  |  |  |  |
| 3 | Телефонная линия консультационной технической поддержки пользователей. Работает в рабочие дни с 9 до 18 часов по московскому времени. Ответы на вопросы по возможностям и функциям программы, применяемым методикам программирования, помощь в нахождении нужной информации wiki.oktell.ru Производится без подключения специалиста Исполнителя к коммуникационной системе заказчика. | С 9 до 18 часов, в рабочие дни |  |  |  |  |  |
| 4 | Сопровождение самостоятельных работ по адаптации системы. Заказчик, самостоятельно проводящий работы по программированию сценариев или корректировке параметров коммуникационной системы, получает консультационное сопровождение ведущихся работ, включая разъяснения работы компонентов и необходимых сущностей системы. Проводится с подключением специалиста Исполнителя к коммуникационной системе заказчика. | С 9 до 18 часов, в рабочие дни |  |  |  |  |  |
| 5 | Диагностика программы Oktell в режиме «Авария».  Авария - неисправность, характеризующаяся полным отсутствием работоспособности коммуникационной системы - невозможностью приема, совершения, переключения звонков, не устраняющаяся при перезагрузке сервера.  По заявке Заказчика, сообщающего о неработоспособности, производится подключение к коммуникационной системе, сбор и анализ лог-файлов, проводятся мероприятия по экстренному восстановлению работоспособности, а в случае, если причиной аварии является неработоспособность сопрягаемых элементов коммуникационной системы: шлюзов, оборудования, услуг связи и интернет, др., выдается соответствующее заключение | С 9 до 18 часов, в рабочие дни |  |  |  |  |  |
| 6 | Диагностика программы Oktell в режиме «Серьезная неисправность».  Серьезная неисправность - неисправность, характеризующаяся периодически возникающим полным отсутствием работоспособности коммуникационной системы, и временно устраняющаяся путем перезагрузки сервера коммуникационной системы.  По заявке Заказчика, сообщающего о неработоспособности, производится подключение к коммуникационной системе, сбор и анализ лог-файлов, выдается заключение о причинах неисправности:  1 - Неисправность вызвана ошибкой в коммуникационной системе.  2 - Неисправность вызвана ошибками в работе сопрягаемых элементов коммуникационной системы: шлюзов, оборудования, услуг связи и интернет, др. | С 9 до 18 часов, в рабочие дни |  |  |  |  |  |
| 7 | Диагностика программы Oktell в режиме «Мелкая неисправность».  Мелкая неисправность - неисправность, характеризующаяся неработоспособностью или отклонениями от правильной работы заявленных в руководстве пользователя отдельных функций системы.  По заявке Заказчика, сообщающего о неисправности, производится подключение к коммуникационной системе, сбор и анализ лог-файлов, выдается заключение о причинах неисправности.  1 **-** Неисправность вызвана ошибкой в системе.  2 - Неисправность вызвана неправильностью применения сущностей и параметров программы.  3 - Неисправность вызвана ошибками в работе сопрягаемых элементов коммуникационной системы: шлюзов, оборудования, услуг связи и интернет, др. | С 9 до 18 часов, в рабочие дни |  |  |  |  |  |
| 8 | Внесение изменений в существующие параметры работы программы. По заявке Заказчика на проведение работ, либо в случае, если ранее проведенная диагностика выявила, что заявленная Заказчиком неработоспособность вызвана неправильным применением сущностей и параметров программы, производится подключение к коммуникационной системе и корректировка данных параметров. Услуга не предполагает создание новых сценариев, добавление новых пользователей, шлюзов, абонентских устройств и других сущностей и связана с локальной корректировкой существующих параметров коммуникационной системы. | С 9 до 18 часов, в рабочие дни |  |  |  |  |  |
| 9 | Расширение/ добавление процессов в коммуникационную систему.  Уровень 1:  По заявке заказчика производится добавление новых пользователей, контактов, шлюзов, абонентских устройств. | С 9 до 18 часов, в рабочие дни |  |  |  |  |  |
| 10 | Расширение / добавление процессов в коммуникационную систему.  Уровень 2:  По заявке заказчика производится добавление и разработка новых сценариев, служебных задач, автоматических задач call-центра, контрольных событий. | С 9 до 18 часов, в рабочие дни |  |  |  |  |  |
| 11 | Расширение / добавление процессов в коммуникационную систему.  Уровень 3:  По заявке заказчика производится добавление и разработка новых статистических отчетов, хранимых процедур, интеграции со сторонними БД. | С 9 до 18 часов, в рабочие дни |  |  |  |  |  |
| 12 | Регламентированный мониторинг коммуникационной платформы, периодическая проверка всех составных частей телефонной системы. | С 9 до 18 часов, в рабочие дни |  |  |  |  |  |
| 13 | Помощь в проведении обновлений. Установка новых версий программы по требованию Заказчика. | С 9 до 18 часов, в рабочие дни |  |  |  |  |  |
| 14 | Резервирование системы Уровень 1: Предполагает резервное копирование и хранение сценариев (см. прим. 7): IVR, Диалоговых и служебных заказчика на площадке исполнителя. | С 9 до 18 часов, в рабочие дни |  |  |  |  |  |
| 15 | Резервирование системы Уровень 2: Предполагает резервное копирование и хранение сценариев (см. прим. 7): IVR, Диалоговых и служебных заказчика на площадке исполнителя, а также настроек карты сети, список пользователей системы, проекты Call-центра, включая: IVR, Диалоговых и служебные сценарии, а том числе и структуру таблицы абонентов всех проектов в разделе Call-центр. | С 9 до 18 часов, в рабочие дни |  |  |  |  |  |
| 16 | Резервирование системы Уровень 3: Предполагает резервное копирование и хранение (см. прим. 7) базданныхзаказчика: Oktell,Oktell\_cc\_temp,Oktell\_settings, WO\_Module\_admin,WO\_Module\_dashboards, WO\_Module\_journal,WO\_Module\_monitoring,WO\_Module\_phone,WO\_Module\_stats | С 9 до 18 часов, в рабочие дни |  |  |  |  |  |
| 17 | Обработка заявок по типам инцидент и обслуживание на сайте заказчика отличного от сайта Oktell.okdesk.ru. | Не предоставляется |  |  |  |  |  |

1. За оказание услуг технического сопровождения ежемесячно – ­­­­­­­­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей \_\_\_\_\_ копеек, в том числе НДС/без НДС (не облагается на основании ст. \_\_\_НК РФ), что составляет 21(двадцать один) норма-час работы технической службы в соответствии с согласованным с Заказчиком Приложением (норма-часы согласно таблице, указанной в настоящем Приложении 1). Количество обращений не может превышать количества согласованных часов. Сумма ежемесячного платежа не зависит от наличия и количества обращений Заказчика к исполнителю за предоставлением согласованного в таблице объема услуг.
2. Написание дополнительных отчетов и консультационные вопросы, связанные с com библиотеками, Web-Socket и Oktell.js интеграциям, не входят в стандартный перечень работ по договорам технического сопровождения программы для ЭВМ «Коммуникационная платформа «Oktell». Заказчик может запросить у Исполнителя написание дополнительных отчетов, подав соответствующую заявку, при условии согласования Исполнителем сроков и цены. Такой запрос будет тарифицирован как разовое обращение.
3. Заказчик имеет возможность самостоятельно выбирать из перечня работ необходимое, в рамках имеющихся часов.
4. Оптимальные сроки реагирования и сроки решения задач установлены Исполнителем. Заказчик вправе запросить сокращение сроков реагирования и сроков решения задач. Данный запрос будет рассматриваться Исполнителем как сокращение времени с увеличением стоимости на 40% от стандартного норма-часа работы специалиста \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
5. Продолжительность работы Исполнителя по одному обращению минимально устанавливается сторонами в 1 час.
6. Сроки решения заявок согласовываются на этапе определения статуса поступившей заявки Заказчика за исключением пунктов 3, 5, 6, 7.
7. Сроки решения по пунктам 3, 5, 6, 7 перечня услуг, указанного в таблице настоящего Приложения 1, подразумевает только время, затраченное исполнителем, и не включает время ожидания ответа от заказчика.
8. Стоимость часа работ разовой технической поддержки на основании заявки Заказчика составляет: в будни в рабочее время с 9-00 до 18-00 – \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей \_\_\_\_\_\_\_ коп., в будни в нерабочее время с 18-00 до 9-00 и в выходные дни – \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей 00 коп., в том числе НДС/без НДС (не облагается на основании ст. \_\_\_НК РФ). При срочности выполнения заявки применяется коэффициент два к стоимости часа работ.
9. Срок хранения резервной копии 30 календарных дней.

Координаты технического специалиста Исполнителя: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Координаты технического специалиста Заказчика: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от Исполнителя от Заказчика

|  |  |
| --- | --- |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ | Директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Явися А.М./ |

Приложение № 2

к Договору №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от « \_\_ » \_\_\_\_\_\_\_\_ 2020 г.

**Техническое задание**

**«Требования к технической поддержке»**

1. Цели оказания услуг (результат услуг):

Исполнитель обеспечивает Заказчика комплексом услуг по техническому сопровождению программы для ЭВМ «Коммуникационная платформа «Oktell»для поддержания системы Заказчика в работоспособном состоянии, оказывая профилактические, ремонтные и другие необходимые услуги для выполнения указанной задачи.

**Техническая поддержка** представляет собой совокупность организационно - технических мероприятий и включает следующие основные виды услуг:

-

2. Специалисты, проводящие техническое обслуживание должны являться квалифицированными специалистами, прошедшими обучение на предприятии-производителе, или в организации, имеющей право оказывать услуги, подтверждается по требованию Заказчика;

3. Список услуг, оказываемых в рамках настоящего Договора, и их характеристики указаны в приложении №1 к настоящему договору.

Подписи сторон

от Исполнителя от Заказчика

|  |  |
| --- | --- |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ | Директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Явися А.М./ |