**ДОГОВОР № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

|  |  |
| --- | --- |
| г. Минск |  «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_2021 г. |

**ОАО «Банковский процессинговый центр»**, именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с одной стороны, и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны, вместе именуемые «Стороны», а каждое по отдельности «Сторона», заключили настоящий договор (далее – Договор) о нижеследующем:

1. **ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**
	1. Заказчик поручает, а Исполнитель в течение срока действия Договора принимает на себя обязательства на оказание услуги по технической поддержке прикладного программного обеспечения «Naumen Service Desk» (далее – Услуга) на условиях и в порядке определенных Договором.
	2. Состав прикладного программного обеспечения «Naumen Service Desk» (далее – ПО) в отношении которого оказывается Услуга указан в Приложении № 1 к Договору.
	3. Исполнитель обязуется оказывать Услугу в соответствии с Условиями оказания технической поддержки прикладного программного обеспечения «Naumen Service Desk» (Приложение № 2 к Договору) в течение 1 (одного) года с даты предоставления лицензии на обновление ПО согласно договора от « »\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2021 № \_\_\_\_\_\_\_, заключенного между Сторонами\*[[1]](#footnote-1), но не ранее, чем с 01.10.2021. Период оказания Услуги – 1 (один) календарный месяц.
	4. Заказчик обязуется принять и оплатить выполненную Исполнителем Услугу в установленном Договором порядке.
2. **СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

2.1. Общая стоимость Услуги согласована сторонами в Спецификации (Приложение № 3 к Договору) и составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ бел. руб. (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_), в том числе НДС по ставке 20% – \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ бел. руб. (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_).

2.2. Стоимость Услуги за один период (месяц) составляет 1/12 от общей стоимости Услуги, указанной в п. 2.1 Договора: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ бел. руб. (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_), в том числе НДС по ставке 20% – \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ бел. руб. (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_). Стоимость Услуги за неполный период оказания Услуги рассчитывается пропорционально количеству дней в течение которых оказывалась Услуга.

2.3. Оплата стоимости Услуги осуществляется Заказчиком в безналичной форме банковским переводом в белорусских рублях на текущий (расчётный) счет Исполнителя в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты подписания Сторонами акта сдачи-приемки оказанных услуг (далее – Акт).

1. **ПОРЯДОК СДАЧИ И ПРИЕМКИ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ**

3.1. По факту оказания Услуги в отчетном периоде (месяце) Исполнитель в последний день отчетного периода (месяца) составляет и предоставляет Заказчику 2 (два) экземпляра Акта за отчетный период (месяц), подписанные уполномоченным представителем Исполнителя.

3.2. Заказчик обязан в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения Акта, рассмотреть, подписать и возвратить Исполнителю один экземпляр Акта либо в тот же срок направить Исполнителю письменные мотивированные возражения от подписания Акта. В случае направления Заказчиком в адрес Исполнителя письменного мотивированного отказа от приемки оказанной Услуги, Сторонами в течение 5 (пяти) рабочих дней составляется двусторонний протокол с перечнем не оказанной (оказанной с недостатками) Услуги и сроков ее оказания (устранения выявленных недостатков оказанной Услуги). Устранение недостатков не освобождает Исполнителя от ответственности согласно разделу 5 Договора.

3.3. В случае, если в установленные сроки для рассмотрения и подписания Акта, указанные в п. 3.2 Договора, Заказчик не подписал Акт и не направил мотивированный отказ от приемки Услуги, Услуга считается оказанной Заказчику надлежащим образом в установленные сроки и принятыми им без каких-либо оговорок и замечаний.

1. **ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

4.1. Исполнитель обязан:

4.1.1. Оказывать Заказчику Услугу в сроки и в объеме, установленными Договором;

4.1.2. Предоставлять Заказчику необходимую документацию и информацию в соответствии с условиями Договора;

4.1.3. Привлекать к предоставлению Услуги специально подготовленный квалифицированный персонал;

4.1.4. Сообщать Заказчику по его запросу информацию о ходе оказания Услуги.

4.2. Исполнитель вправе:

4.2.1. Требовать от Заказчика приемки оказанной Услуги в соответствии с условиями Договора;

4.2.2. Требовать от Заказчика оплаты стоимости Услуги в размере и порядке, установленные Договором;

4.2.3. Приостановить предоставление Услуги при нарушении Заказчиком сроков оплаты, определенных в Договоре;

4.2.4. По письменному согласованию с Заказчиком привлекать к предоставлению Услуги третьих лиц. При этом ответственность за качество предоставленной Услуги перед Заказчиком несет Исполнитель.

4.3. Заказчик обязан:

4.3.1. Принять оказанную Исполнителем Услугу в соответствии с условиями Договора.

4.3.2. Оплатить Исполнителю стоимость Услуги в размере и в порядке, установленных Договором;

4.3.3. Предоставить Исполнителю документацию и информацию, необходимые для оказания Услуги;

4.3.4. Обеспечить Исполнителю доступ и право использования информации, относящейся или связанной с оказываемой Услугой, а также доступ и право использования производственных помещений и оборудования, имеющихся у Заказчика и необходимых для оказания Услуги;

4.3.5. Эксплуатировать ПО в соответствии с требованиями, установленными производителем, а также выполнять обоснованные рекомендации Исполнителя относительно обслуживания и условий эксплуатации;

4.3.6. Привлекать к администрированию ПО, которое поддерживается согласно Договору, собственный квалифицированный персонал.

4.3.7. Согласовывать с Исполнителем изменения программного обеспечения Заказчика, связанные с функционированием ПО, не менее чем за 15 (пятнадцать) рабочих дней до начала работ по внесению таких изменений. Согласование производится путем направления обращения одним из способов, перечисленных в пп. 1.1.1 Условий оказания технической поддержки прикладного программного обеспечения «Naumen Service Desk» (Приложение № 2 к Договору);

4.3.8. Назначить лицо (лиц), уполномоченного (ых) обращаться к Исполнителю для получения Услуги, а также немедленно сообщать Исполнителю об изменениях перечня уполномоченных лиц или их контактных данных;

4.3.9. Своевременно и в полном объеме предоставлять Исполнителю сохраненные резервные копии и дистрибутивы ПО, если это необходимо для оказания Услуги.

4.4. Заказчик вправе:

4.4.1. Требовать от Исполнителя оказания Услуги в сроки и в объеме, установленных в Договоре;

4.4.2. В одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора письменно уведомив Исполнителя об этом не позднее чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты расторжения Договора;

4.4.3. Получать от Исполнителя информацию о ходе оказания Услуги;

4.4.4. Проводить модернизацию ПО путем добавления или замены его компонентов. Работы по модернизации должны выполняться работником Исполнителя или в его присутствии в согласованное Сторонами время. После проведения модернизации, если это необходимо по мнению Исполнителя или по правилам (требованиям) производителя ПО, Стороны должны включить новые компоненты в Договор, а также при необходимости изменить стоимость Услуги, путем составления дополнительного соглашения к Договору;

4.4.5. Перемещать ПО на другое место эксплуатации, заранее согласовав это с Исполнителем, а также по согласованию с Исполнителем привлекать последнего к работам по его установке;

4.4.6. Запросить в рамках Договора выполнение работ по доработке существующего функционала и/или разработке нового функционала. Количество рабочего времени, предоставляемого Исполнителем Заказчику на доработку существующего функционала и/или разработку нового функционала указано в пп. 1.8.2 Условий оказания технической поддержки прикладного программного обеспечения «Naumen Service Desk» (Приложение № 2 к Договору). В случае, когда Заказчиком был исчерпан месячный лимит времени, указанный в п. 1.8.2 Условий оказания технической поддержки прикладного программного обеспечения «Naumen Service Desk» (Приложение № 2 к Договору) или оставшегося времени недостаточно для выполнения работ по доработке существующего функционала и/или разработке нового функционала, такие работы могут быть выполнены и оплачены по соглашению Сторон в рамках Договора на основании соответствующих дополнительных соглашений к Договору. Стоимость дополнительных работ должна быть согласована Сторонами путем подписания дополнительных соглашений к Договору. Стоимость работ формируется в соответствии с Прейскурантом Исполнителя, действующим на момент заключения соответствующего дополнительного соглашения к Договору.

4.5. Стороны не имеют права переуступать или передавать свои права, обязанности и обязательства по Договору, не получив на это предварительного письменного согласия второй стороны, кроме случаев, установленных законодательством Республики Беларусь.

1. **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

5.1. В случае нарушения Исполнителем сроков оказания Услуги, установленного п.1.3 Договора, Заказчик вправе требовать от Исполнителя уплаты пени в размере 0,15% от общей стоимости Услуги, за каждый календарный день просрочки.

5.2. В случае нарушения Заказчиком срока оплаты стоимости Услуги, установленного Договором, Исполнитель вправе требовать от Заказчика уплаты пени в размере 0,15% от размера неоплаченной суммы, за каждый календарный день просрочки, но не более 10% от размера неоплаченной суммы.

5.3. За неисполнение сроков реакции на запрос, либо сроков выполнения запроса в соответствии с Условиями оказания технической поддержки прикладного программного обеспечения «Naumen Service Desk» (Приложение № 2 к Договору), Заказчик вправе требовать с Исполнителя уплаты пени в размере:

- для сроков, установленных в часах – 0,02% от стоимости Услуги за отчетный месяц за каждый рабочий час (в соответствии с рабочим временем, указанным в таблице Приложения № 2 к Договору) просрочки;

- для сроков, установленных в днях – 0,15% от стоимости Услуги за отчетный месяц за каждый рабочий день просрочки.

5.4. Уплата штрафных санкций не освобождает Стороны от исполнения своих обязательств по Договору.

5.5. Во всем остальном, что не предусмотрено Договором, Стороны несут ответственность, предусмотренную законодательством Республики Беларусь.

1. **ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ**

6.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по Договору, если таковое явилось следствием обстоятельств действия непреодолимой силы, а именно: войны, стихийного бедствия, пожаров, наводнений, землетрясений, забастовок, мятежей и других социальных волнений, а также действий властей, которые могут повлиять на выполнение обязательств по Договору.

6.2. Сторона, для которой создалась невозможность исполнения обязательств по Договору, обязана не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента наступления обстоятельств непреодолимой силы в письменной форме известить об этом другую Сторону с обязательным подтверждением органом, уполномоченным давать такие заключения.

6.3. Доказательством наступления обстоятельств непреодолимой силы является справка компетентного государственного органа.

6.4. Если обстоятельства непреодолимой силы продолжают действовать более 20 (двадцати) календарных дней, то каждая Сторона вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке.

1. **КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**
	1. Стороны обязуются соблюдать конфиденциальность в отношении полученных ими друг от друга или ставших известными в ходе оказания Услуги информации, документации, знаний, опыта, составляющих коммерческую тайну, «ноу-хау», или других сведений, разглашение которых может нанести определенный ущерб какой-либо из Сторон. Опубликование или передача третьей Стороне таких сведений может производиться только по взаимному письменному согласию Сторон.
	2. Исполнитель обязуется не разглашать информацию об объемах производственной и коммерческой деятельности, оборудовании, аппаратно-программном комплексе Заказчика, которую может получить прямо или косвенно в ходе исполнения Договора.

7.3. Стороны примут все меры по сохранению конфиденциальной информации, получаемой друг от друга по Договору, в течение срока действия Договора, а также в течение 5 (пяти) лет с даты окончания срока действия Договора или досрочного расторжения Договора или отказа от исполнения Договора.

7.4. Конфиденциальной признается, в том числе, и информация, передаваемая на материальном носителе и имеющая пометку «Конфиденциально» или «Коммерческая тайна».

1. **ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**
	1. Для разрешения споров по Договору Стороны устанавливают обязательный претензионный порядок.
	2. Сторона, чьи права или законные интересы нарушены, с целью непосредственного урегулирования спора обязана предъявить другой Стороне претензию (письменное предложение о добровольном урегулировании спора). Сторона, получившая претензию, в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня ее получения письменно уведомляет заявителя претензии о результатах ее рассмотрения.

8.3. Любые неурегулированные споры, возникающие из Договора или в связи с ним, подлежат рассмотрению в зависимости от характера спора в экономическом суде г. Минска либо в Судебной коллегии по делам интеллектуальной собственности Верховного суда Республики Беларусь в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

1. **ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

9.1. Договор вступает в силу с момента его подписания уполномоченными представителями Сторон и действует в течение срока оказания Услуги.

9.2. Все изменения и дополнения к Договору имеют силу только в том случае, если они совершены в письменной форме и подписаны Сторонами.

9.3. В случаях, не предусмотренных Договором, Стороны руководствуются законодательством Республики Беларусь.

9.4. При оказании Услуги по Договору по месту нахождения Заказчика, Исполнитель обеспечивает и несет ответственность за соблюдение своими сотрудниками и представителями правил внутреннего трудового распорядка, системы безопасности Заказчика, правил техники безопасности, пожарной безопасности, электробезопасности в соответствии с локальными правовыми актами Заказчика и нормативными правовыми актами Республики Беларусь.

9.5. Приложения к Договору:

9.5.1. Состав прикладного программного обеспечения «Naumen Service Desk» для оказания Услуги по технической поддержке (Приложение № 1 к Договору);

9.5.2. Условия оказания технической поддержки (Приложение № 2 к Договору);

9.5.3. Спецификация (Приложение № 3 к Договору).

**10. МЕСТА НАХОЖДЕНИЯ, БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ И КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ СТОРОН**

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАКАЗЧИК:** | **ИСПОЛНИТЕЛЬ:** |
| ОАО «Банковский процессинговый центр» |  |
| 220116, Республика Беларусь, г. Минск, проспект Дзержинского, 69, корпус 1, кабинет 618 |  |
| УНП 190381773, ОКПО 37579779. |  |
| Банковские реквизиты: | Банковские реквизиты: |
| IBAN: BY70AKBB30122011290606000000 в Минском областном управлении № 500 ОАО «АСБ Беларусбанк», г.Минск, проспект Дзержинского, 69/1BIC: AKBBBY2X |  |
| Контактные данные: | Контактные данные: |
| Тел./факс: (017) 279-00-00/279-00-55,электронная почта: info@npc.by. | Тел/факс: электронная почта:  |
|  |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  |
| «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2021 г. | «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2021 г. |
| М.П. | М.П. |

Приложение № 1

к договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2021 г.

**Состав прикладного программного обеспечения «Naumen Service Desk» для оказания Услуги по технической поддержке**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Код программного продукта | Наименование программного продукта | Количество лицензий |
| LCSD4 PLATFORM | Серверная лицензия Naumen Service Desk v.4 | 1 |
| LCSD4 NAMED | Пользовательская лицензия Naumen Service Desk v.4 «Именная» (на одного пользователя) | 7 |
| LCSD4 CONCUR | Пользовательская лицензия Naumen Service Desk v.4 «Конкурентная» (на одно подключение) | 50 |
| LCSD4\_CMDB | Лицензия CMDB для Naumen Service Desk v.4 | 1 |

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАКАЗЧИК:** | **ИСПОЛНИТЕЛЬ:** |
| ОАО «Банковский процессинговый центр» |  |
|  |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  |
| «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2021 г. | «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2021 г. |
| М.П. | М.П. |

Приложение № 2

к договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2021 г.

**УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

**прикладного программного обеспечения «Naumen Service Desk»**

1. **СПЕЦИФИКАЦИЯ УСЛУГИ**
	1. Приём, регистрация и контроль обращений Заказчика:
		1. Обращения принимаются Исполнителем от уполномоченных лиц Заказчика одним из следующих образов:
			* по телефону или факсу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
			* по телефону: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
			* по электронной почте: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
			* посредством регистрации заявки на сайте техподдержки Исполнителя: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
		2. Приём обращений по электронной почте осуществляется в круглосуточном режиме, для их последующего решения в основной период поддержки.
		3. Обращения принимаются только от официальных представителей Заказчика перечисленных в п.4 настоящего Приложения, в списке уполномоченных представителей Заказчика. При изменении списка уполномоченных представителей Заказчика, Заказчик немедленно информирует Исполнителя о внесении изменений.
		4. Идентификация запроса производится по номеру действующего Договора на поддержку. Запрос принимается только при действующем Договоре на поддержку и при условии, что запрашиваемые услуги включены в приобретенную Заказчиком программу поддержки.
		5. Если обращение Заказчика содержит несколько проблем, то на каждую проблему регистрируется отдельный запрос, для четкой идентификации проблемы. В случае возникновения при выполнении запроса новых не связанных вопросов или проблем, по ним открываются новые запросы.
		6. Каждому запросу присваивается уникальный регистрационный номер. Сервисный центр Исполнителя сообщает Заказчику номер, присвоенный запросу при регистрации.
		7. Исполнитель в рамках услуги, на основании запроса заказчика, определяет возможность внесения изменений в действующие деловые процедуры, или создания новых деловых процедур, настроек, состояний, отчетов. При возможности реализации требований штатными средствами изменения настроек информационной системы, или с использованием скриптов, исполнитель реализует требуемое и предоставляет решение заказчику. Решение может быть реализовано у Заказчика Исполнителем самостоятельно, либо предоставлено в виде подробного описания плана действий и шагов по изменению настроек, текста скрипта и т.п.
		8. Услуги предоставляются на основе принятых обращений Заказчика, если другое не предусмотрено Договором и Приложениями к нему.
		9. Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам Исполнителя для своевременного решения Запроса. Запрошенная дополнительная информация, рекомендации и ответы Исполнителя документируются Исполнителем.
		10. Доставка Ответа. Для доставки Ответа Исполнитель использует тот способ доставки, который будет обеспечивать наилучший результат. По усмотрению Исполнителя, могут быть использованы способы доставки перечисленные в п.1.1.1 настоящего Приложения.
		11. Завершенный запрос. После доставки Ответа запрос считается Завершенным, и находится в таком состоянии до получения подтверждения от партнера о решении инцидента, выполнении иных работ. В случае аргументированного несогласия Заказчика с завершением запроса, выполнение запроса продолжается.
		12. Закрытие Запроса. Завершенный запрос переходит в состояние закрытого после получения Исполнителем подтверждения от Заказчика о решении запроса. Закрытие запроса подтверждает представитель Заказчика, зафиксированный в списке ответственных лиц. В случае отсутствия ответа Заказчика о завершении запроса в течение 5 календарных дней, запрос считается закрытым. Закрытие Запроса может инициировать Заказчик, если надобность в ответе на запрос пропала.
		13. По запросу Исполнителя, при представлении обращения уполномоченный представитель Заказчика обязан сообщить следующие данные:
			* номер Договора, согласно которому подается обращения;
			* адрес расположения программного комплекса;
			* контактные данные представителя Заказчика, с которым должен контактировать инженер Исполнителя при решении проблемы по обращению (из состава технического персонала Заказчика);
			* приоритет обращения согласно определению приоритетов, указанных в настоящем Приложении;
			* детальное описание проблемы или диагностическая информация.
	2. Обновление программного комплекса производится Исполнителем и включает в себя:
		1. проведение комплекса операций по установке обновлений версий (upgrades) прикладного программного обеспечения «Naumen Service Desk» с новыми функциональными возможностями и устраненными выявленными ошибками по мере их выпуска, с неизмененной первой значащей цифрой в номере версии.
		2. проведение комплекса операций по установке обновлений версий (updates) прикладного программного обеспечения «Naumen Service Desk» с незначительными новыми функциональными возможностями и устраненными выявленными ошибками, по мере их выпуска, с неизмененной первой значащей цифрой в номере версии.
		3. проведение комплекса операций по установке обновлений версий (patches) прикладного программного обеспечения «Naumen Service Desk», содержащим исправления критичных выявленных ошибок, по мере их выпуска, в рамках версии с неизмененной первой значащей цифрой.
		4. интеграцию в предоставляемые обновления и исправления версий выполненных ранее индивидуальных доработок прикладного программного обеспечения «Naumen Service Desk».
		5. хранение выполненных ранее индивидуальных доработок для включения в состав обновленной версии прикладного программного обеспечения «Naumen Service Desk».
		6. информационная поддержка по возможностям прикладного программного обеспечения «Naumen Service Desk».
	3. Диагностика и устранение неисправностей прикладного программного обеспечения
		1. Диагностика и устранение неисправностей прикладного программного обеспечения выполняется инженером Исполнителя удаленно (по телефону, электронной почте), либо на площадях Заказчика. Представитель Заказчика должен своевременно выполнять все необходимые действия, указанные ему инженером Исполнителя, и немедленно сообщать последнему о результатах этих действий, в том числе и передавать диагностическую информацию, собранную с помощью встроенных диагностических средств и операционной системы, или специального программного обеспечения.
		2. Выявление возможной ошибки в прикладном программном обеспечении «Naumen Service Desk» или выполненных доработках, наличие ошибки определяется и устраняется Исполнителем на собственном стенде с применением используемой Заказчиком версии прикладного программного обеспечения «Naumen Service Desk» и тестовыми данными, или на тестовом стенде Заказчика с реальными данными.
		3. Срок устранения выявленной ошибки в прикладном программном обеспечении «Naumen Service Desk» не более 30 рабочих дней. Исправление выявленной ошибки включается в очередное обновление версии прикладного программного обеспечения «Naumen Service Desk».
	4. Восстановление работоспособности сервисов после программных сбоев производится Исполнителем и включает в себя следующие виды работ:
		1. Диагностика/устранение сбоев в работоспособности сервисов на месте эксплуатации.
		2. Восстановление работоспособности информационного сервиса проводится лишь в пределах поддерживаемой функциональности и поддерживаемых версий прикладного программного обеспечения «Naumen Service Desk».
		3. При необходимости восстановление конфигураций программного комплекса из резервных копий, предоставленных Заказчиком, или из последних копий, сделанных Исполнителем на своих носителях.
		4. Предоставление и установление корректировочных подпрограмм (в пределах поддерживаемых версий и функциональности), если это необходимо для восстановления работоспособности информационного сервиса.
		5. Переустановка / настройка отдельных служб и сервисов, если это необходимо для восстановления работоспособности прикладного программного обеспечения «Naumen Service Desk».
		6. Полная переустановка / настройка программного обеспечения необходимого для работы прикладного программного обеспечения «Naumen Service Desk». Программное обеспечение устанавливается исключительно с дистрибутивов, предоставленных Заказчиком.
		7. Работы по Установке новых версий программного обеспечения.
		8. Предоставление рекомендаций Заказчику, если причина сбоя является внешней по отношению к поддерживаемой функциональности прикладного программного обеспечения «Naumen Service Desk».
	5. Восстановление работоспособности после аппаратных сбоев.
		1. Восстановление работоспособности неисправного оборудования Заказчик проводит собственными силами и за собственный счет.
		2. После восстановления работы оборудования Заказчика Исполнитель восстанавливает конфигурацию программного обеспечения.
	6. Предоставление и установление корректировочных подпрограмм, рекомендованных производителем.
		1. Корректировочные подпрограммы (только в пределах поддерживаемых версий и функциональности) предоставляются и устанавливаются Исполнителем лишь в случаях, рекомендованных производителем для устранения критических ошибок.
	7. Создание и обновление резервных копий конфигураций.
		1. Выполняется в случаях, когда автоматическое резервное копирование конфигураций невозможно. Средства хранения резервных копий предоставляет Заказчик.
		2. Выполняется на месте эксплуатации силами Заказчика.
		3. Сохраняется на носителе Заказчика.
		4. Выполняется Заказчиком с периодичностью 1 раз в месяц.
	8. Предоставление инженерных ресурсов
		1. Инженер Исполнителя предоставляется Заказчику для разработки новых отчетов, фильтров и форм в пределах поддерживаемых версий и функциональности.
		2. Максимальное количество предоставляемого рабочего времени инженера Исполнителя для доработки существующего функционала и/или разработке нового функционала ограничено и составляет 31 (тридцать один) час в месяц на территории Заказчика.
		3. Не использованное в текущем месяце время на следующий месяц не переносится.
	9. Предоставление консультаций по телефону и электронной почте
		1. Консультации предоставляются уполномоченному персоналу Заказчика по вопросам функционирования программного комплекса в пределах поддерживаемых версий и функциональности.
		2. Максимальное количество консультаций ограничено и составляет 5 (пять) консультаций в месяц. Консультации, не оказанные в данном месяце, на следующий месяц не переносятся.
	10. Дополнительные услуги поддержки
		1. Дополнительные услуги, не указанные выше, предоставляются по согласованию между Исполнителем и Заказчиком. Объем работ, условия их выполнения и стоимость согласовываются в каждом случае отдельно.
2. **ПРИОРИТЕТЫ ОБРАЩЕНИЙ ЗАКАЗЧИКА**
	* + - Приоритет 1. Прикладное программное обеспечение «Naumen Service Desk» полностью неработоспособно.
			- Приоритет 2. Значительная часть функций прикладного программного обеспечения «Naumen Service Desk» не выполняется, или наблюдается существенное снижение производительности в целом.
			- Приоритет 3. Снижение производительности прикладного программного обеспечения «Naumen Service Desk», неработоспособность одной или нескольких функций.
			- Приоритет 4. Услуги по внесению изменений в прикладное программное обеспечение «Naumen Service Desk», установка обновлений и исправлений, и иные услуги, требующие планирования и предварительного согласования сроков выполнения.
3. **ПАРАМЕТРЫ И УРОВЕНЬ ПОДДЕРЖКИ**

Часы поддержки - часы и дни недели, в пределах которых Исполнитель предоставляет Услуги согласно настоящему Приложению.

Время реакции - это максимальное время, на протяжении которого инженер Исполнителя обязан связаться с представителем Заказчика по телефону или электронной почте для получения дополнительной диагностической информации или для начала решения проблемы за обращением, начиная от момента приема обращения и в пределах часов поддержки.

Уровень поддержки (программа) приведен в таблице:

| Класс обслужи-вания | Приоритет запроса | Период приема запроса | Период обработки запроса | Период выполнения запроса | Время реакции на запрос, рабочих часов | Время на выполнение запроса, не более |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 8\*5\*4 | 1 | 8\*5,09:00-18:00 | 8\*5,09:00-18:00 | 8\*5,09:00-18:00 | 1 | 4 часа |
| 2 | 8\*5,09:00-18:00 | 8\*5,09:00-18:00 | 8\*5,09:00-18:00 | 1 | 6 часа |
| 3 | 8\*5,09:00-18:00 | 8\*5,09:00-18:00 | 8\*5,09:00-18:00 | 4 | 3 рабочих дня |
| 4 | 8\*5,09:00-18:00 | 8\*5,09:00-18:00 | 8\*5,09:00-18:00 | 8 | 10 рабочих дней |

1. **УПОЛНОМОЧЕННЫЕ ЛИЦА ЗАКАЗЧИКА**

Ниже приведен полный перечень уполномоченных лиц Заказчика, которые имеют право обращаться к Исполнителю для получения услуг согласно данному Приложению:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Фамилия, имя, отчество | Должность | Телефон | E-mail |
| Ванесов Арсен Сергеевич | Директор департамента информационных технологий | 279-00-02 | Vanesau\_AS@npc.by |
| Юнёв Александр Александрович | Начальник управления мониторинга и поддержки пользователей департамента информационных технологий | 279-01-27 | Yuniou\_AA@npc.by |
| Крищик Евгений Николаевич | Инженер-программист отдела поддержки пользователей (Service Desk) | 279-00-57 | Kryshchyk\_YM@npc.by |
| Цыбуля Павел Юрьевич | Начальник отдела поддержки пользователей (Service Desk) | 279-00-57 | tsybulia\_py@npc.by |

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАКАЗЧИК:** | **ИСПОЛНИТЕЛЬ:** |
| ОАО «Банковский процессинговый центр» |  |
|  |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  |
| «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2021 г. | «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2021 г. |
| М.П. | М.П. |

 Приложение № 3

к договору \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2021 г.

**Спецификация**\*[[2]](#footnote-2)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование | Кол-во услуг | Цена, бел. руб. | Стоимость без НДС, бел. руб. | Сумма НДС по ставке \_\_\_\_%, бел. руб. | Стоимость с НДС, бел. руб. |
| 1 | Услуга по технической поддержке прикладного программного обеспечения «Naumen Service Desk» | 1 |  |  |  |  |
| **Итого:** |  |  |  |

Общая стоимость Услуги составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ бел. руб. (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_), в том числе НДС по ставке 20% – \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ бел. руб. (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_).

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАКАЗЧИК:** | **ИСПОЛНИТЕЛЬ:** |
| ОАО «Банковский процессинговый центр» |  |
|  |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  |
| «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2021 г. | «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2021 г. |
| М.П. | М.П. |

1. В рамках настоящего электронного аукциона. [↑](#footnote-ref-1)
2. Точное наименование Услуги указывается в соответствии с предложением победителя процедуры закупки. Так же в соответствии с предложением победителя процедуры закупки в Спецификацию могут вноситься изменения (дополнительные данные), дающие возможность однозначно идентифицировать предмет закупки и его параметры в соответствии с описанием и обозначениями Правообладателя. [↑](#footnote-ref-2)