**ДОГОВОР**,

**ВОЗМЕЗДНОГО ОКАЗАНИЯ УСЛУГ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

г. \_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.

Публичное акционерное общество «Московская объединенная энергетическая компания» (ПАО «МОЭК»),именуемоев 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», заключили настоящий договор (в дальнейшем – Договор) о нижеследующем:

**1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА.**

1.1. Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательства по заданию Заказчика (Приложение № 1 к настоящему Договору) оказать услуги по плановому техническому обслуживанию оборудования корпоративной телефонной сети ПАО "МОЭК" (далее именуемые «Услуги»), а Заказчик обязуется принять и оплатить Услуги Исполнителя в сроки и в порядке, установленные настоящим Договором.

* + 1. Техническое обслуживание оборудования корпоративной телефонной сети ПАО «МОЭК» (далее КТС), в соответствие со Сводным перечнем оборудования и систем КТС (Приложение № 2);
    2. Управление настройками и сопровождение программного обеспечения КТС;
    3. Мониторинг, диагностика оборудования и ПО КТС, выявление и устранение неисправностей;
    4. Выполнение работ по заявкам Заказчика, в соответствие с Регламентом эксплуатационного взаимодействия (Приложение № 3).

1.2. В течение срока действия договора предусматривается оказание дополнительных услуг по техническому обслуживанию оборудования корпоративной телефонной сети (оплачиваются отдельно).

* + 1. В случае необходимости оказания дополнительных услуг по техническому обслуживанию оборудования корпоративной телефонной сети ПАО «МОЭК» ЗАКАЗЧИК, направляет Исполнителю Запрос (Приложение № 4 к настоящему Техническому заданию) с Техническим заданием на оказание дополнительных услуг.
    2. Смета на оказание дополнительных услуг составляется Исполнителем по сборникам территориальных сметных нормативов для города Москвы (ТСН-2001), утвержденным Постановлением Правительства Москвы от 14.11.2006 г. № 900-ПП, с применением коэффициента перерасчета стоимости работ, действующих в период начала оказания услуг, а также иных сборников расценок по письменному согласованию с Заказчиком.

1.2.4. В случае согласования Заказчиком предложенного «Исполнителем» Локального сметного расчета и сроков устранения неисправностей, стоимости деталей (частей) Оборудования, которые необходимо заменить, Исполнитель обязуется устранить неисправности в согласованные сроки.

1.3. Срок оказания Услуг устанавливается с момента подписания по 31.03.2018. Промежуточные сроки оказания услуг по отдельным этапам согласованы Сторонами в Графике оказания услуг (Приложение № 5 к настоящему Договору).

1.4. Результат оказанных Услуг передается Заказчику по Акту об оказании услуг в порядке, установленном настоящим Договором, в 2 экземплярах, в форме Акта об оказании услуг на бумажном носителе..

1.5. Исполнитель гарантирует отсутствие договорных и иных отношений с третьими лицами, которые могли бы оказать влияние на проведение и результат оказания Услуг. Исполнитель гарантирует свою научную и материальную независимость в ходе исполнения настоящего Договора.

1.6. Качество Услуг должно соответствовать требованиям, казанным в Техническом задании (Приложение № 1).

**2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН.**

**2.1. Исполнитель обязуется:**

2.1.1. Обеспечить выполнение обязательств по настоящему Договору надлежащим образом и в срок, установленный настоящим Договором.

2.1.2. Соблюдать внутренние правила Заказчика при нахождении на его территории.

2.1.3. Оказать Услуги лично, если иное не будет дополнительно согласовано Сторонами.

При привлечении для исполнения своих обязательств по настоящему Договору третьих лиц (соисполнителей и консультантов), после получения согласия Заказчика в письменном виде, Исполнитель вправе передать третьему лицу сведения и документацию, полученные от Заказчика, только в объёме, необходимом для исполнения третьим лицом своих обязательств.

При этом Исполнитель несет ответственность перед Заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств привлечёнными к исполнению настоящего Договора третьими лицами, в том числе, но не исключительно, в отношении соблюдения условий конфиденциальности, согласованных настоящим Договором.

2.1.4. Заботиться о сохранности оборудования, имущества, а также документации Заказчика, передаваемых последним Исполнителю в целях исполнения обязательств по настоящему Договору.

В случае утраты, хищения или порчи оборудования, имущества, а также документации Заказчика немедленно ставить в известность Заказчика.

2.1.5. Не разглашать и не использовать никаким образом без письменного разрешения Заказчика информацию, предоставленную Заказчиком или ставшую ему известной в связи с оказанием Услуг по настоящему Договору. Довести до сведения собственных специалистов (сотрудников) условия о конфиденциальности настоящего Договора. Обеспечить соблюдение сотрудниками Исполнителя условий о конфиденциальности настоящего Договора.

2.1.6. При оказании услуг по настоящему Договору выполнять требования действующего законодательства РФ, а также обеспечивать соблюдение своим персоналом внутренних правил Заказчика, выполнять требования охраны, службы безопасности, должностных лиц Заказчика, предъявляемых в пределах их компетенции.

**2.2. Заказчик обязуется:**

2.1.1. Обеспечить выполнение обязательств по настоящему Договору надлежащим образом и в срок, установленный настоящим Договором.

2.2.2. Принимать и оплачивать Услуги Исполнителя согласно подписанному Сторонами Акту об оказании услуг, в порядке, определенном настоящим Договором.

**2.3. Заказчик имеет право:**

2.3.1. Контролировать в любое время соблюдение сроков оказания Услуг и их соответствие заданию Заказчика, не вмешиваясь в область профессиональной компетенции Исполнителя.

2.3.2. В одностороннем порядке изменять задания, если эти изменения не выходят за пределы содержания и объёма оказываемых Исполнителем Услуг по настоящему Договору.

2.3.3. Изменять сроки оказания Услуг по взаимному согласованию Сторон.

**3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ И ПРИЁМКА ИХ ЗАКАЗЧИКОМ.**

3.1. Услуги по настоящему Договору оказываются в сроки, установленные подпунктом 1.2 настоящего Договора в следующем порядке: ежемесячно.

3.2. Для надлежащего исполнения обязательств по настоящему Договору Заказчик предоставляет Исполнителю: оборудование, имущество, документацию, а также любую информацию, необходимую Исполнителю для надлежащего выполнения предусмотренных настоящим Договором обязательств.

3.3 Исполнитель обязан предоставлять Акт об оказании услуг, счёт и счёт-фактуру не позднее 05 (Пятого) числа месяца, следующего за отчётным.

3.4. Заказчик подписывает Акт об оказании услуг или представляет мотивированный отказ от его подписания не позднее 10 (десяти) рабочих дней с даты его получения от Исполнителя. Все доработки по мотивированному отказу производятся Исполнителем за свой счёт, в срок указанный Заказчиком.

3.5. С даты подписания Акта об оказании услуг Заказчик получает исключительное право на использование результатов оказания Услуг.

3.6. Информация, отчеты, документы и иной результат оказания Услуг по настоящему Договору являются собственностью Заказчика, и Исполнитель не имеет права передавать их третьим лицам без письменного согласия Заказчика.

**4. ЦЕНА ДОГОВОРА И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ.**

4.1. Общая стоимость оказываемых Услуг составляет\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей (\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей \_\_\_ копеек), в т.ч. НДС(18%) в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей (\_\_\_\_\_\_ рублей \_\_\_\_\_ копеек).

Стороны ежемесячно составляют Акт об оказании услуг из расчёта стоимости Услуг в месяц.

Стоимость оказываемых Услуг по Договору подтверждается Сметой (расчетом, калькуляцией) (Приложение №6 к Договору), согласованной и утвержденной Сторонами, являющейся неотъемлемой частью Договора.

Общая стоимость оказываемых Услуг подлежит изменению при условии согласования ее сторонами путем подписания дополнительного соглашения к настоящему Договору.

4.2. В цену Договора включенывсе расходы и издержки Исполнителя, связанные с выполнением им принятых на себя обязательств по настоящему Договору.

Иные расходы Исполнителя подлежат возмещению исключительно при наличии их согласования с Заказчиком путем подписания Дополнительного соглашения к настоящему Договору.

4.3. Оплата по настоящему Договору производится Заказчиком на основании подписанного сторонами Акта об оказании услуг и представленных Исполнителем счёта и счёта-фактуры путем перечисления денежных средств на расчётный счёт Исполнителя в следующие сроки и порядке: в течение 30 (Тридцати) календарных дней с даты подписания Акта об оказании услуг.

4.4. Оплата Услуг Исполнителя производится в безналичной форме путем перечисления денежных средств на его расчетный счет. Днем оплаты считается день списания денежных средств с расчетного счета Заказчика.

4.5. Все расчетно-платежные документы по настоящему Договору должны содержать ссылку на его регистрационный номер и дату его заключения.

4.6. Стороны пришли к соглашению, что к их отношениям по данному Договору статья 317.1 Гражданского Кодекса Российской Федерации не применяется, сторона - кредитор по денежному обязательству не имеет права на получение процентов на сумму долга за период пользования денежными средствами.

**5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН.**

5.1. В случае порчи имущества или оборудования Заказчика или утери документации Заказчика по неосторожности или по причине виновных действий и бездействия Исполнителя последний обязан возместить возникшие в связи с такой утерей или порчей убытки в полном объёме.

5.2. При неисполнении или ненадлежащем исполнении принятых на себя обязательств по настоящему Договору Исполнитель обязан возместить Заказчику все возникшие в связи с этим убытки.

5.3. За нарушение сроков оказания Услуг, указанных в подпункте 1.2 настоящего Договора, Исполнитель выплачивает Заказчику пеню из расчёта 0,1% (Ноль целых одна десятая процента) от цены настоящего Договора за каждый день просрочки. При просрочке свыше 10-ти (десяти) календарных дней Заказчик вправе в одностороннем порядке расторгнуть настоящий Договор, направив Исполнителю соответствующее уведомление. Договор считается расторгнутым с даты получения Исполнителем такого уведомления.

5.4. За некачественное оказание услуг Исполнитель уплачивает Заказчику штраф в размере 20 % от суммы настоящего Договора, указанной в п. 4.1 Договора.

5.5. Уплата неустойки не освобождает Исполнителя от выполнения лежащих на нём обязательств по настоящему Договору и/или устранения нарушений.

5.6. В случае неисполнения Заказчиком обязательств, предусмотренных п. 4.3 Договора, Исполнитель вправе предъявить Заказчику требование об уплате за дни просрочки процентов за пользование чужими денежными средствами в размере 1/720 процентной ставки рефинансирования (учетной ставки) ЦБ РФ от неуплаченной суммы за каждый день просрочки, но не более 5 % от суммы задолженности.

5.7. В случае нарушения Исполнителем требований п. 9.10 (в том числе денежных требований по договорам цессии и факторинга) по настоящему Договору Исполнитель уплачивает Заказчику штраф в размере 20% от общей цены настоящего Договора.

5.8. Во всех иных случаях при неисполнении или ненадлежащем исполнении своих обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

5.9. В случае отказа налогового органа в возмещении (вычете) заявленных Заказчиком сумм НДС по причине неуплаты НДС в бюджет Исполнителем и/или по причине несоответствия наименования Исполнителя ИНН, КПП, указанных в счете-фактуре или договоре, Исполнитель обязуется в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты выставления Заказчиком счета, к которому прикладывается выписка из решения налогового органа об отказе (полностью или частично) в возмещении (вычете) сумм НДС, уплатить Заказчику неустойку в размере 120 % от суммы НДС, в отношении которой получен отказ налогового органа в возмещении (вычете).

В случае отказа налогового органа во включении в состав расходов для целей налогового учета заявленных Заказчиком принятых товаров (работ, услуг) в связи с наличием обстоятельств, свидетельствующих о недобросовестности Исполнителя или обстоятельств, свидетельствующих о недостоверности и противоречивости сведений, отраженных в первичных документах, Исполнитель обязуется в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты выставления Заказчиком счета, к которому прикладывается выписка из решения налогового органа о выявлении неуплаты (полностью или частично) сумм налога на прибыль, уплатить Заказчику неустойку в размере 120 % от суммы налога, в отношении которой получено решение налогового органа.

**6. ФОРС-МАЖОР.**

6.1. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств по настоящему Договору, если их неисполнение явилось следствием форс-мажорных обстоятельств.

6.2. Под форс-мажорными обстоятельствами понимаются такие обстоятельства, которые возникли после заключения настоящего Договора в результате непредвиденных и непредотвратимых событий чрезвычайного характера, не поддающихся контролю Сторон, а именно: стихийные бедствия, запретительные меры государства, война, военные действия, террористический акт и др. при условии, что эти обстоятельства оказывают непосредственное воздействие на выполнение Сторонами обязательств по настоящему Договору.

6.3. Если какое-либо из форс-мажорных обстоятельств непосредственно повлияет на выполнение каких-либо обязательств по настоящему Договору, период их выполнения будет продлён на срок действия форс-мажорных обстоятельств.

6.4. Сторона, у которой возникли обстоятельства форс-мажора, обязана в   
трехдневный срок письменно информировать другую Сторону о начале и предполагаемом окончании действия обстоятельств непреодолимой силы, которые препятствуют выполнению настоящего Договора.

6.5. Надлежащим доказательством наличия указанных выше обстоятельств и их продолжительности будут служить справки, выдаваемые компетентным уполномоченным органом (организацией) Российской Федерации. Не уведомление или несвоевременное уведомление лишает Стороны права ссылаться на любое вышеуказанное обстоятельство как на основание, освобождающее от ответственности за неисполнение Стороной обязательств по настоящему Договору.

## 7. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ. РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА

7.1. Рассмотрение споров:

Стороны пришли к соглашению, что иски к Заказчику предъявляются в Арбитражный суд г. Москвы. Иски к Исполнителю могут быть предъявлены Заказчиком по своему усмотрению по месту нахождения Исполнителя, в Арбитражный суд того субъекта Российской Федерации, где оказывались услуги, либо в Арбитражный суд города Москвы.

7.2. Заказчик вправе в любое время в одностороннем порядке отказаться от исполнения настоящего Договора при условии компенсации Исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением своих обязательств по настоящему Договору, подтвержденных документально.

7.3. Исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательств по настоящему Договору лишь при условии полного возмещения Заказчику убытков, предварительно письменно уведомив Заказчика за 30 (Тридцать) календарных дней до даты расторжения Договора.

7.4. Стороны устанавливают обязательный досудебный претензионный порядок рассмотрения споров. Все возможные претензии по настоящему Договору должны быть рассмотрены Сторонами в течение 10 (десяти) дней с даты получения претензии.

## 

## 8. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ.

8.1. В случае если выполнение условий настоящего Договора потребует передачи информации, составляющей коммерческую тайну и иной конфиденциальной информации одной из Сторон другой Стороне, между Сторонами должно быть заключено Соглашение о конфиденциальности.

8.2. Стороны обязуются не разглашать третьим лицам и обеспечить охрану конфиденциальности информации, полученной или ставшей им известной при исполнении заключенного Договора и относящейся к коммерческой тайне контрагента. Разглашение конфиденциальной информации относящейся к коммерческой тайне контрагента возможно только с его письменного согласия. В случае разглашения одной из сторон третьим лицам конфиденциальной информации, относящейся к коммерческой тайне контрагента, виновная сторона обязана возместить другой стороне причиненные в связи с этим убытки.

**9. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ.**

9.1. Настоящий Договор вступает в силу с даты его подписания и действует до полного исполнения Сторонами своих обязательств.

9.2. Если отдельные положения настоящего Договора окажутся недействительными или потеряют свою силу, то все остальные положения продолжают действовать.

9.3. Все изменения и дополнения к настоящему Договору оформляются дополнительными соглашениями, которые подписываются уполномоченными представителями Сторон и являются неотъемлемой частью настоящего Договора.

9.4. При изменении наименования, адреса, банковских реквизитов или реорганизации Стороны информируют друг друга в письменной форме в течение   
3 (трёх) рабочих дней с даты их изменения. Все действия, совершённые Сторонами по старым адресам и счетам до поступления уведомлений об их изменении, считаются совершёнными надлежащим образом и засчитываются в счёт исполнения соответствующих обязательств.

9.5. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящим Договором, Стороны руководствуются Гражданским кодексом Российской Федерации, иными нормами законодательства Российской Федерации, регламентирующими взаимоотношения Сторон по правовым отношениям данного вида.

9.6. Сторонами достигнуто соглашение о том, что существенными являются следующие условия: предмет, срок оказания Услуг, цена, качество.

9.7. После подписания настоящего Договора, все предыдущие письменные и устные соглашения, переговоры и переписка между сторонами теряют силу.

9.8. Настоящий Договор составлен в 2 (двух) экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

9.9. Подписанием настоящего договора Исполнитель подтверждает, что им выполнены все действия и соблюдены все формальные требования действующего законодательства и учредительных документов Исполнителя, необходимые для заключения настоящего договора. Исполнитель также подтверждает, что настоящий Договор заключается на основании решения (в случае если такое решение требуется согласно настоящему законодательства и учредительных документов Исполнителя) компетентного органа Исполнителя, принятого в установленном законом и учредительными документами Исполнителя порядке.

9.10. Стороны вправе уступать права (требования) и переводить обязанности (долг) по договору третьим лицам только с письменного согласия другой стороны.

9.11. Ответственными исполнителями по Договору являются:

от Исполнителя – \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

от Заказчика – \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Стороны обязаны письменно уведомлять друг друга о назначении новых Ответственных исполнителей по Договору.

9.12 В случае изменений в цепочке собственников Исполнителя, включая бенефициаров (в том числе конечных), и (или) в исполнительных органах Исполнителя, Исполнитель обязуется представить информацию о таких изменениях течение 5 (Пяти) календарных дней с даты таких изменений, с указанием сведений по форме, приведенной в Приложении № 7 к настоящему Договору, с подтверждением соответствующими документами. Информация направляется info@moek/ru с последующим направлением оригиналов средствами почтовой связи.

9.13. Заказчик вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения настоящего Договора в случае неисполнения Исполнителем обязанности, предусмотренной п. 9.12 настоящего Договора. В этом случае настоящий Договор считается расторгнутым с даты получения Исполнителем письменного уведомления Заказчика об отказе от исполнения договора или с иной даты, указанной в таком уведомлении.

9.14. Следующие приложения являются неотъемлемой частью настоящего Договора:

Приложение № 1 – «Техническое задание»;

Приложение № 2 – «Перечень оборудования»;

Приложение № 3 – «Регламент эксплуатационного взаимодействия»;

Приложение № 4 - «Форма запроса на оказание дополнительных услуг»;

Приложение № 5 – «График технического обслуживания оборудования и систем КТС»;

Приложение № 6 – «Смета»;

Приложение № 7 - Форма «Сведения об изменении информации о цепочке собственников, включая бенефициаров (в том числе конечных) \_\_\_\_\_\_\_наименование контрагента\_\_\_\_\_\_\_»;

Приложение № 8 – «Заверения Сторон».

**10. ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА И ПОДПИСИ СТОРОН.**

|  |  |
| --- | --- |
| **«Заказчик»** | **«Исполнитель»** |

Приложение № 1

к Договору №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Техническое задание**

**на оказание услуг по техническому обслуживанию оборудования корпоративной телефонной сети ПАО «МОЭК» с единым центром управления.**

1. **Описание предмета закупки**
   1. Плановое техническое обслуживание:
      1. Техническое обслуживание оборудования корпоративной телефонной сети ПАО «МОЭК» (далее КТС), в соответствие со Сводным перечнем оборудования и систем КТС (Приложение №1);
      2. Управление настройками и сопровождение программного обеспечения КТС;
      3. Мониторинг, диагностика оборудования и ПО КТС, выявление и устранение неисправностей;
      4. Выполнение работ по заявкам Заказчика, в соответствие с Регламентом эксплуатационного взаимодействия (Приложение №2).
   2. Оказание в течение срока действия договора дополнительных услуг по техническому обслуживанию оборудования корпоративной телефонной сети (оплачивается отдельно).
      1. В случае необходимости оказания дополнительных услуг по техническому обслуживанию оборудования корпоративной телефонной сети ПАО «МОЭК» ЗАКАЗЧИК, направляет ИСПОЛНИТЕЛЮ Запрос (Приложение №3 к настоящему Техническому заданию) с Техническим заданием на оказание дополнительных услуг.
      2. Смета на оказание дополнительных услуг составляется Исполнителем по сборникам территориальных сметных нормативов для города Москвы (ТСН-2001), утвержденным Постановлением Правительства Москвы от 14.11.2006 г. № 900-ПП, с применением коэффициента перерасчета стоимости работ, действующих в период начала оказания услуг, а также иных сборников расценок по письменному согласованию с Заказчиком.

1.2.4. В случае согласования «Заказчиком» предложенного «Исполнителем» Локального сметного расчета и сроков устранения неисправностей, стоимости деталей (частей) Оборудования, которые необходимо заменить, «Исполнитель» обязуется устранить неисправности в согласованные сроки.

1. **Сроки выполнения работ**

Выполнение плановых работ по техническому обслуживанию в рабочие дни в рабочее время согласно утвержденному Плану-графику проведения работ, а также внеплановых работ по устранению отказов и повреждений по заявке Заказчика 24 часа в сутки в рабочие, выходные и праздничные дни, с даты подписания договора, в течение двенадцати месяцев.

Дополнительные услуги по техническому обслуживанию Оборудования выполняются в срок, определенный на основании информации полученной от Исполнителя в ответ на запрос (Приложение №3 к настоящему Техническому заданию) согласно пункту 1.2.1. Технического задания.

1. **Место проведения работ**

Место проведения работ по техническому обслуживанию - объекты ПАО «МОЭК» в соответствии с Приложением №1 к Техническому заданию.

1. **Обязательные требования к Исполнителю**

* Подтвержденный документами опыт работы Исполнителя по техническому обслуживанию территориально-распределённых крупных корпоративных систем телефонной связи, построенных на базе телекоммуникационного оборудования AVAYA, общим количеством подтверждённых реализованных проектов не менее 10 за последние 3 года;
* Обязательное наличие в штате Исполнителя следующих сертифицированных специалистов:

ACSS – Avaya Aura® Messaging – не менее 2-х специалистов;  
ACSS – Avaya Contact Recording and Avaya Quality Monitoring – не менее 2-х специалистов;  
ACSS – Avaya Aura® Call Center Elite – не менее 2-х специалистов;  
ACSS – Avaya Aura® Communication Manager and CM Messaging – Embedded – не менее 2-х специалистов;  
ACSS – Avaya Modular Messaging with Avaya Message Store – не менее 2-х специалистов;  
ACSS – Avaya Aura® Session Manager and System Manager – не менее 2-х специалистов;  
AIPS – Application Enablement Services (AES) – не менее 2-х специалистов;  
APDS – Unified Communications – не менее 2-х специалистов.

* Обязательное наличие на территории г. Москвы сервисного центра по техническому обслуживанию КТС с круглосуточным режимом работы персонала для обработки заявок и обращений;
* Возможность предоставление Исполнителем подменного (аналогичного, в т.ч. снятого с производства) оборудования на время восстановления неисправного оборудования в срок не более 4-х часов с момента поступления заявки на неисправность. Наличие подменного фонда оборудования (комплектов запасных частей) на складе Исполнителя должно быть подтверждено соответствующими документами;
* Оказание бесплатных консультаций специалистов   
  ПАО «МОЭК» по вопросам технического обслуживания и дальнейшего развития оборудования корпоративной телефонной сети;
* Исполнитель должен иметь рекомендацию производителя оборудования – компании AVAYA, на участие в данном конкурсе. Рекомендация должна подтверждать готовность компании-исполнителя к оказанию вышеуказанных услуг для ПАО «МОЭК», а также гарантировать поддержку компании-производителя в период действия санкций;
* Исполнитель должен иметь рекомендацию производителя автоматизированных систем диспетчерской связи KONOS-DOT Dispatcher System Console – компании Marconi Communications, на участие в данном конкурсе. Рекомендация должна подтверждать готовность компании-исполнителя к оказанию вышеуказанных услуг для ПАО «МОЭК», а также гарантировать поддержку компании-производителя;
* Исполнитель должен иметь рекомендацию производителя автоматизированных систем Barsum Enterprise и Barsum TMS – компании ООО «Барсум» , на участие в данном конкурсе (представить подтверждающий документ). Рекомендация должна подтверждать готовность компании-исполнителя к оказанию вышеуказанных услуг для ПАО «МОЭК», а также гарантировать поддержку компании-производителя;
* Исполнитель обязан соблюдать при оказании услуг технические нормы и требования к обслуживаемому оборудованию, правила охраны труда, пожарной безопасности и трудовую дисциплину, руководствуясь требованиями действующего законодательства Российской Федерации, Межотраслевых правил по охране труда (правилам безопасности) при эксплуатации электроустановок, Правил пожарной безопасности, Правил внутреннего трудового распорядка на объектах.

1. **Обязательные требования к составу и порядку выполнения работ по техническому обслуживанию**

* Проведение плановых работ по техническому обслуживанию, согласно «Регламента» (Приложение №2);
* Обновление устаревшего программного обеспечения в рамках существующей версии;
* Устранение сбоев и повреждений;
* Проведение профилактических работ;
* Выявление неисправностей и замена неисправных компонентов оборудования на время ремонта;
* Диагностика и ремонт вышедшего из строя оборудования;
* Консультация специалистов Заказчика по вопросам, относящимся к эксплуатации цифровых систем коммутации;
* Контроль условий эксплуатации оборудования персоналом Заказчика, выявление нарушений с записью в оперативном журнале;
* Прибытие специалистов Исполнителя на объект Заказчика для устранения неисправности оборудования:

а) в рабочее время (с 8.00 до 17.00) - в течение 2-х часов для г. Москвы и 4-х часов для Московской области с момента получения заявки от Заказчика.

б) в нерабочее время, в выходные и праздничные дни - в течение 4 часов для г. Москвы и 6-и часов для Московской области с момента получения заявки от Заказчика.

* Устранение неисправностей и аварий, не связанных с заменой оборудования - в течение 4-х часов для г. Москвы и 8-и часов для Московской области с момента получения заявки.
* Срок замены вышедшего из строя оборудования, должен быть не более 2-х часов с момента прибытия на объект.
* Внесение изменений в программное обеспечение в части конфигурации внешних и внутренних абонентных комплектов, групп соединительных линий по согласованию с Заказчиком.
* Тестирование и мониторинг оборудования проводится Исполнителем дистанционно, а также посредством выезда на место размещения оборудования Заказчика и в соответствии с условиями Регламента (Приложение № 2).

1. **Гарантии исполнителя**

Исполнитель гарантирует надлежащее качество выполнения работ в соответствии с настоящими техническими требованиями на протяжении всего срока технического обслуживания КТС.

|  |  |
| --- | --- |
| Руководитель Центра  Информационных технологий  ПАО «МОЭК» | «Исполнитель» |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ Азовцев К.М. /  м.п. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ ФИО /  м.п. |

Приложение № 2

к Договору №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Перечень оборудования и систем**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Система** | **Кол-во** | **Адрес установки** |
| 1 | Система отчетности контакт-центра Avaya CMS R18 | 1 | ЦОД ПАО «МОЭК» - Складочная ул., д.1А, стр. 1 |
| РЦОД ПАО «МОЭК» - Площадь Академика Курчатова, д. 1, стр. 119, модуль 8 |
| 2 | Система записи разговоров Avaya WFO CR R15 | 1 | ЦОД ПАО «МОЭК» - Складочная ул., д.1А, стр. 1 |
| РЦОД ПАО «МОЭК» - Площадь Академика Курчатова, д. 1, стр. 119, модуль 8 |
| 3 | Система конференцсвязи Avaya AAC R8 | 1 | ЦОД ПАО «МОЭК» - Складочная ул., д.1А, стр. 1 |
| РЦОД ПАО «МОЭК» - Площадь Академика Курчатова, д. 1, стр. 119, модуль 8 |
| 4 | Cистема обмена мультимедийными сообщениями Avaya Aura Multimedia Messaging | 1 | ЦОД ПАО «МОЭК» - Складочная ул., д.1А, стр. 1 |
| РЦОД ПАО «МОЭК» - Площадь Академика Курчатова, д. 1, стр. 119, модуль 8 |
| 5 | Контакт-центр Avaya ELITE | 1 | ЦОД ПАО «МОЭК» - Складочная ул., д.1А, стр. 1 |
| РЦОД ПАО «МОЭК» - Площадь Академика Курчатова, д. 1, стр. 119, модуль 9 |
| 6 | Система связи Avaya Aura Communication Manager | 1 | ЦОД ПАО «МОЭК» - Складочная ул., д.1А, стр. 1 |
| РЦОД ПАО «МОЭК» - Площадь Академика Курчатова, д. 1, стр. 119, модуль 9 |
| 7 | Пограничный контроллер сессий ASBCE | 1 | ЦОД ПАО «МОЭК» - Складочная ул., д.1А, стр. 1 |
| РЦОД ПАО «МОЭК» - Площадь Академика Курчатова, д. 1, стр. 119, модуль 9 |
| 8 | Система CTI Avaya AES | 1 | ЦОД ПАО «МОЭК» - Складочная ул., д.1А, стр. 1 |
| РЦОД ПАО «МОЭК» - Площадь Академика Курчатова, д. 1, стр. 119, модуль 9 |
| 9 | Система регистрации SIP соединений Session Manager | 1 | ЦОД ПАО «МОЭК» - Складочная ул., д.1А, стр. 1 |
| РЦОД ПАО «МОЭК» - Площадь Академика Курчатова, д. 1, стр. 119, модуль 10 |
| 10 | Система управления System Manager | 1 | ЦОД ПАО «МОЭК» - Складочная ул., д.1А, стр. 1 |
| РЦОД ПАО «МОЭК» - Площадь Академика Курчатова, д. 1, стр. 119, модуль 10 |
| 11 | Приложение «справочник и всплывающая фотокарточка» APS SFTW APPL | 1 | ЦОД ПАО «МОЭК» - Складочная ул., д.1А, стр. 1 |
| РЦОД ПАО «МОЭК» - Площадь Академика Курчатова, д. 1, стр. 119, модуль 10 |
| 12 | Система статуса абонента Avaya Presence Server | 1 | ЦОД ПАО «МОЭК» - Складочная ул., д.1А, стр. 1 |
| РЦОД ПАО «МОЭК» - Площадь Академика Курчатова, д. 1, стр. 119, модуль 10 |
| 13 | Система мониторинга и диагности сетей IP телефонии Avaya Diagnostic Server | 1 | ЦОД ПАО «МОЭК» - Складочная ул., д.1А, стр. 1 |
| РЦОД ПАО «МОЭК» - Площадь Академика Курчатова, д. 1, стр. 119, модуль 11 |
| 14 | Система мониторинга Barsum TMS | 1 | ЦОД ПАО «МОЭК» - Складочная ул., д.1А, стр. 1 |
| РЦОД ПАО «МОЭК» - Площадь Академика Курчатова, д. 1, стр. 119, модуль 11 |
| 15 | Система тарификации Barsum Enterprise версия ПО 10.0 | 1 | ЦОД ПАО «МОЭК» - Складочная ул., д.1А, стр. 4 |
| РЦОД ПАО «МОЭК» - Площадь Академика Курчатова, д. 1, стр. 119, модуль 11 |
| 16 | Диспетчерские пульты KONOS-DOT Dispatcher System Console with touchscreen | 7 | Ефремова ул., д.10 |
| 17 | Диспетчерские пульты KONOS-DOT Dispatcher System Console with touchscreen | 7 | 1-й Сетуньский пр-д, д.10г (в смежных помещениях) |
| 18 | Диспетчерские пульты KONOS-DOT Dispatcher System Console with touchscreen | 5 | Лавочкина ул., д. 1 |
| 19 | Диспетчерские пульты KONOS-DOT Dispatcher System Console with touchscreen | 5 | Бескудниковский пр-д., д. 7 |
| 20 | Диспетчерские пульты KONOS-DOT Dispatcher System Console with touchscreen | 5 | Щелковское ш., д. 70А |
| 21 | Диспетчерские пульты KONOS-DOT Dispatcher System Console with touchscreen | 5 | Сурский пр., д.5, стр.1 (в соседних помещениях по 2 человека) |
| 22 | Диспетчерские пульты KONOS-DOT Dispatcher System Console with touchscreen | 5 | Днепропетровская ул., д.12Б |
| 23 | Диспетчерские пульты KONOS-DOT Dispatcher System Console with touchscreen | 5 | Ферсмана ул., д.1А |
| 24 | Диспетчерские пульты KONOS-DOT Dispatcher System Console with touchscreen | 5 | Очаковское ш., д.22 |
| 25 | Диспетчерские пульты KONOS-DOT Dispatcher System Console with touchscreen | 5 | 3-я Хорошевская ул., д.16, корп.2 |
| 26 | Диспетчерские пульты KONOS-DOT Dispatcher System Console with touchscreen | 4 | Маршала Прошлякова, ул., д. 28 |
| 27 | Диспетчерские пульты KONOS-DOT Dispatcher System Console with touchscreen | 3 | Дербеневская, ул., д. 14, корп.1 |
| 28 | Диспетчерские пульты KONOS-DOT Dispatcher System Console with touchscreen | 2 | 3-я Кабельная ул., д.2Б, стр. 1 |
| 29 | Диспетчерские пульты KONOS-DOT Dispatcher System Console with touchscreen | 3 | Нижний Сусальный пер., д.3 |
| 30 | Диспетчерские пульты KONOS-DOT Dispatcher System Console with touchscreen | 2 | Нагатинская ул. , вл. 12Б |
| 31 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 1 | г. Москва, Строгино, проезд, 607, вл. 22 |
| 32 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 1 | г. Москва, Симферопольский бульвар., д. 25, к. 3 |
| 33 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 3 | г. Москва, ул. Терешково, д. 3 |
| 34 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 2 | г. Москва, Нижний Сусальный пер., д. 3 |
| 35 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 2 | г. Москва, ул. Мироновская, д. 13 |
| 36 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 2 | г. Москва, ул. Г.Панфиловцев., д. 19, к. 1 |
| 37 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 1 | г.Москва, Зелёный проспект, д. 95А |
| 38 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 1 | г.Москва, Ленинградское ш., д. 102А |
| 39 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 1 | г.Москва, ул. Бобруйская, д. 19 |
| 40 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 1 | г.Москва, Ботанический пер.,7 |
| 41 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 1 | г. Москва, ул. Годовикова, д. 7А |
| 42 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 3 | г. Москва, ул. Перерва, д. 23, к. 1 |
| 43 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 1 | г. Москва, ул. 3-я Хорошёвская, д. 16 |
| 44 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 1 | Башиловская, д. 28 стр.9 |
| 45 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 1 | г. Москва, ул. Хавская, д. 24, стр. 2 |
| 46 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 1 | г. Москва, Волгоградский пр-т, д. 121/35 |
| 47 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 3 | г. Москва, ул. Дубравная, д. 55 |
| 48 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 1 | г. Москва, 3-я Песчанная ул., д. 5, корп. 2 |
| 49 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 1 | г. Москва, пр-т Маршала Малиновского, д. 8, стр. 1 |
| 50 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 1 | г. Москва, пр-т Маршала Жукова, д. 19 |
| 51 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 1 | г. Москва, ул. Перерва, д. 20 |
| 52 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 1 | г. Москва, Хорошевское ш., д. 70, стр. 2 |
| 53 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 1 | г. Москва, пр. Андропова, дом 36, к. 2 |
| 54 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 2 | г.Москва, ул. Кусковская, д. 18Г |
| 55 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 1 | г. Москва, 1-й Ботанический пер., д. 1Г |
| 56 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 1 | г. Москва, Кавказский бульвар, д. 62 |
| 57 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 1 | г. Москва, Боровский пер., д. 13А |
| 58 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 1 | г. Москва, ул. Обручева, д. 28, к. 8 |
| 59 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 1 | г. Москва, Днепропетровская,12Б |
| 60 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 1 | г. Москва, ул. Стрелецкая, д. 9, с. 2 |
| 61 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 2 | г. Москва, проезд 607, владения 28 |
| 62 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 1 | г. Москва, Б. Предтеченский пер., д. 29 |
| 63 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 1 | г. Москва, ул. Мусы Джалиля, д. 36, к. 3 |
| 64 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 1 | г. Москва, Новоясеневский пр-т, д. 19/4 |
| 65 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 1 | г. Москва, ул. Б.Декабрьская, д. 2 |
| 66 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 1 | г. Москва, ул. Нагорная , д. 17, корп. 5 |
| 67 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 1 | г. Москва, Ломоносовский пр-т, д. 14 |
| 68 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 1 | г. Москва, улица Бибиревская, дом 8, корпус 1 |
| 69 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 1 | г. Москва, ул. Добролюбова, д.18а |
| 70 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 4 FXS | 1 | г. Москва, Пятницкое шоссе, д. 19, к. 2 |
| 71 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 2 FXS 2 FXO | 1 | г. Москва, Пятницкое шоссе, д. 19, к. 1 |
| 72 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 2 FXS 2 FXO | 1 | г. Москва, Боровское ш., д. 10 |
| 73 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 2 FXS 2 FXO | 1 | г.Москва, ул. Каскадная, д. 21 |
| 72 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 2 FXS 2 FXO | 1 | г.Москва, ул. Зверинецкая, д.33 |
| 75 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 2 FXS 2 FXO | 1 | г. Москва, Мироновская ул., д.9 |
| 76 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 2 FXS 2 FXO | 2 | г. Москва, Керамический пр-д, д. 57/2 |
| 77 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 2 FXS 2 FXO | 1 | г. Москва, ул. Ярославская, д. 10, к. 3 |
| 78 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 2 FXS 2 FXO | 1 | г. Москва, ул. Академика Анохина, д. 24 |
| 79 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 2 FXS 2 FXO | 1 | г. Москва, ул. Маршала Савицкого, д. 8 |
| 80 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 2 FXS 2 FXO | 1 | г. Москва, ул. Электродная, д. 4А |
| 81 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 2 FXS 2 FXO | 1 | г. Москва, 1-й Басмснный пер., д. 6 |
| 82 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 2 FXS 2 FXO | 1 | г. Москва, ул. Линии Октябрьской железной дороги, д. 8 |
| 83 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 2 FXS 2 FXO | 1 | г. Москва, ул. Авиамоторная, д. 9 |
| 84 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 2 FXS 2 FXO | 1 | г. Москва, ул. Краснодонская д. 21 корп. 2 |
| 85 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 2 FXS 2 FXO | 1 | г. Москва, 1-й Сетуньский пр-д, д.10г |
| 86 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 2 FXS 2 FXO | 1 | г. Москва, Лавочкина ул., д. 1 |
| 87 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 2 FXS 2 FXO | 1 | г. Москва, Бескудниковский пр-д., д. 7 |
| 88 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 2 FXS 2 FXO | 1 | г. Москва, Щелковское ш., д. 70А |
| 89 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 2 FXS 2 FXO | 1 | г. Москва, Сурский пр., д.5, стр.1 |
| 90 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 2 FXS 2 FXO | 1 | г. Москва, Днепропетровская ул., д.12Б |
| 91 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 2 FXS 2 FXO | 1 | г. Москва, Ферсмана ул., д.1А |
| 92 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 2 FXS 2 FXO | 1 | г. Москва, Очаковское ш., д.22 |
| 93 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 2 FXS 2 FXO | 1 | г. Москва, 3-я Хорошевская ул., д.16, корп.2 |
| 94 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 2 FXS 2 FXO | 1 | г. Москва, Маршала Прошлякова, ул., д. 28 |
| 95 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 2 FXS 2 FXO | 1 | г. Москва, Дербеневская, ул., д. 14, корп.1 |
| 96 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 2 FXS 2 FXO | 1 | г. Москва, 3-я Кабельная ул., д.2Б, стр. 1 |
| 97 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 2 FXS 2 FXO | 1 | г. Москва, Нижний Сусальный пер., д.3 |
| 98 | Медиа-шлюз MEDIAPACK 114 ANALOG VOIP GATEWAY 2 FXS 2 FXO | 1 | г. Москва, Нагатинская ул. , вл. 12Б |

Приложение № 3

к Договору №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Регламент эксплуатационного взаимодействия**

**при обслуживании оборудования корпоративной телефонной сети ПАО «МОЭК»**

**1.Общие положения**

**1.1** Основные термины и определения.

ОБОРУДОВАНИЕ ЗАКАЗЧИКА - перечень оборудования и систем, приведенный в   
Приложении № 1 к Техническому заданию.

**АВАРИЙНАЯ СИТУАЦИЯ** - состояние оборудования, при котором невозможны прием и/или передача информации с заданным качеством, т.е. любая ситуация, повлекшая за собой незапланированный перерыв действия связи или ухудшение параметров канала ниже договоренных норм.

**ГРАФИК ПРОВЕДЕНИЯ ПЛАНОВЫХ РАБОТ** – Приложение №3 к Техническому заданию.

1. Заказчик признает, что Исполнитель обладает технической компетенцией, производственными и иными средствами, необходимыми для оказания услуг.
2. Контактные данные Заказчика:

Заказчик обязуется к моменту начала эксплуатации предоставить по каждому объекту размещения оборудования следующую информацию: телефон, факс, адрес электронной почты дежурной смены или контактного лица отвечающего за функционирование объекта размещения оборудования.

1. Контактные данные Исполнителя:

Телефоны: Дежурная смена: тел. ( ) ; e-mail:

факс ( )

адрес:

1. Для выполнения перечисленных действий Исполнитель и Заказчик должны руководствоваться разработанными рабочими регламентами взаимодействия.
2. Исполнитель обязан выполнять следующие виды работ:

* выезд специалиста на объект Заказчика по заявкам в установленные сроки;
* замену вышедшего из строя оборудования на период ремонта;
* диагностика оборудования, выявление и устранение неисправностей;
* сопровождение программного обеспечения оборудования;
* технические консультации персонала по вопросам технической эксплуатации и технического обслуживания оборудования;
* эскалацию проблем производителю оборудования по существующему сервисному контракту;
* мониторинг оборудования Заказчика с установленной периодичностью и подготовка предложений по совершенствованию организации его эксплуатации.

1. Порядок и сроки устранения неисправностей и повреждений:

* При поступлении заявки на устранение неисправности Исполнитель производит тестирование оборудования Заказчика, устраняет выявленные неисправности или по согласованию с представителями Заказчика, по телефону, дает рекомендации по устранению выявленных неисправностей.
* При невозможности устранения неисправности удаленно, специалисты Исполнителя должны прибыть на объект Заказчика в следующие сроки:
* а) в рабочее время (с 8.00 до 17.00) - в течение 2-х часов для г. Москвы и 4-и часов для Московской области с момента получения заявки от Заказчика;
* б) в нерабочее время, в выходные и праздничные дни - в течение 4 часов для г. Москвы и 8-и часов для Московской области с момента получения заявки от Заказчика.
* Устранение неисправности, не связанной с заменой блоков оборудования, осуществляется Исполнителем в течение не более 4-х часов для г. Москвы и 8-и часов для Московской области с момента получения заявки от Заказчика.
* Срок замены вышедшего из строя оборудования должен быть не более 2-х часов с момента прибытия на объект.
* Доставка и замена неисправных блоков из комплекта ЗИП осуществляется Исполнителем в течение суток с момента определения характера неисправности. Оборудование ЗИП хранится на складе Исполнителя.
* Восстановление неисправного оборудования и транспортировка неисправных блоков оборудования организуется Исполнителем.

1. Исполнитель обязан осуществлять сопровождение программного обеспечения оборудования:

* Замену устаревшего программного обеспечения на более новые версии;
* Внесение изменений в программное обеспечение в части конфигурации.

1. Тестирование и мониторинг оборудования Заказчика. Мониторинг оборудования проводится Исполнителем еженедельно без выезда на место. Дата и время проведения мониторинга согласуются с Заказчиком. Результаты мониторинга и заключения о техническом состоянии оборудования консолидируются, фиксируются и ежемесячно, не позднее 10-го числа месяца, следующего за отчетным направляются на электронный адрес Заказчика. В итоговом документе также должна содержаться информация о рекомендациях устранению выявленных проблем.
2. Исполнитель, по желанию Заказчика, проводит консультации по вопросам эксплуатации оборудования КТС обслуживающего персонала Заказчика в рамках Договора.
3. Исполнитель гарантирует, что он обладает в необходимом количестве сертифицированными специалистами, имеющими достаточный практический опыт по обслуживанию оборудования, а также оборудованием, инструментом, измерительными и регулирующими приборами для выполнения предоставляемых услуг.
4. Все права на результаты интеллектуальной деятельности, полученные в ходе организации услуг, принадлежат Заказчику.

**2. Регламент взаимодействия при поступлении заявок**

1. При оформлении заявки на специалистов Исполнителя, представитель Заказчика должен по Телефону: ( ) или по электронной почте на адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_сообщить в дежурную службу Исполнителя:

* Наименование объекта, его адрес.
* Время возникновения неисправности.
* Максимально подробно описать характер неисправности и ее проявления.
* Контакт-персону и контактный телефон на объекте.
* Свою фамилию и занимаемую должность.
* Уточнить регистрационный номер и время приема заявки, а также фамилию принявшего заявку.

1. Представитель Исполнителя при приеме заявки:

* Регистрирует заявку за номером с записью вышеуказанной информации от Заказчика. Сообщает сервисным инженерам информацию по заявке.
* Уведомляет Заказчика о времени выезда специалистов на объект (в случае необходимости выезда) и времени завершения работ.
* Информирует Заказчика о ходе работ по устранению неисправностей.

1. Для организации работы представителей Исполнителя Заказчик обеспечивает:

* Допуск специалистов Исполнителя к месту проведения работ.
* Выделение сопровождающего из числа сотрудников объекта.
* Разрешение на доставку на территорию объекта необходимого оборудования, инструмента и документации.
* Рабочее место для проведения работ.
* Доступ специалистов Исполнителя к имеющимся средствам контроля и управления оборудования Заказчика.
* Выполнение требований правил и норм по технике безопасности, электро- и пожаробезопасности.

1. При проведении работ Исполнитель обязуется:

* Обеспечивать круглосуточный (24\*7) прием заявок от Исполнителя.
* Осуществлять действия при возникновении аварийных ситуаций по согласованному регламенту и осуществлять взаимодействие по вопросам восстановления работоспособности оборудования.
* При необходимости обеспечивать оборудованием для проведения восстановительных работ (ЗИП).
* Предоставлять информацию Заказчику по вопросам, касающимся эксплуатации оборудования и осуществлять контроль за условиями его эксплуатации.
* По запросу Заказчика осуществлять модернизацию программного обеспечения оборудования и внесение изменений в конфигурацию настроек.

**3. Регламент взаимодействия при проведении плановых работ**

1. Исполнитель в соответствие с планом-графиком подает Заказчику заявки на производство работ, направляя соответствующую информацию на адрес электронной почты Заказчика.
2. Заказчик разрешает производство работ и обеспечивает допуск сотрудников на объекты Общества, а Исполнитель организует выезд специалистов на объект. Разрешение на производство работ направляется в ответ на электронной письмо Исполнителя.
3. Исполнитель по запросу Заказчика предоставляет оперативную информацию о ходе работ.
4. Ежемесячно Исполнитель оформляет Акт выполненных работ и передает его Заказчику.
5. Заказчик контролирует выполнение план-графика работ, принимает выполненные работы, утверждает Акт выполненных работ.
6. Техническое обслуживание аппаратуры и оборудования производится в соответствии с действующими объемами по графикам, составляемым ежегодно, с периодичностью проверки аппаратуры, рекомендованной производителями оборудования и технологическими картами аппаратуры и оборудование. Плановые работы преимущественно выполняются во внерабочее время, в рабочие дни.
7. После проведения работ, выполняемых при плановом обслуживании оборудования Исполнитель составляет и направляет на адрес электронной почты Заказчика акты проверки технического состояния КТС, в которых фиксируют:
   1. Результаты диагностики и тестирование оборудования:

* Процессора;
* Аналоговых абонентских линий;
* Цифровых абонентских линий;
* Соединительных линий;
* Внутренней сигнализации;
* Источников электропитания;
* Программного обеспечения.
  1. Результаты проверки технического состояния и функционирования оборудования:
* Наличие фактически установленного оборудования;
* Визуальный осмотр состояния стативов, плат, кабелей;
* Измерение входных и выходных напряжений на стативах и на вторичных источниках питания;
* Проверка функционирования системы аварийной сигнализации;
* Проверка функционирования при взаимодействии со всеми подключенными КТС с использованием аналоговых и цифровых телефонных аппаратов;
* Проверка состояния портов подключенных ТА;
* Чистка воздушных фильтров и вентиляторов КТС (при наличии);
* Проверка установок системного времени.

1. Для организации плановых работ представителей Исполнителя Заказчик обеспечивает:

* Допуск специалистов Исполнителя к месту проведения работ;
* Выделение сопровождающего из числа сотрудников объекта;
* Разрешение на доставку на территорию объекта необходимого оборудования, инструмента и документации;
* Рабочее место для проведения работ;
* Доступ специалистов Исполнителя к имеющимся средствам контроля и управления оборудования Заказчика;
* Выполнение требований правил и норм по технике безопасности, электро- и пожаробезопасности.

1. При проведении плановых работ Исполнитель обязуется:

* Осуществлять плановое и профилактическое обслуживание оборудования с выездом на объекты Заказчика согласно плана-графика технического обслуживания.
* Предоставлять информацию Заказчику по вопросам, касающимся эксплуатации оборудования и осуществлять контроль за условиями его эксплуатации.
* По запросу Заказчика осуществлять модернизацию программного обеспечения оборудования и внесение изменений в конфигурацию настроек.

**4. Процедура взаимодействия разрешения аварийных ситуаций.**

При возникновении аварийной ситуации дежурный специалист Заказчика и/или сменный дежурный Исполнителя обязаны немедленно взаимно оповестить друг друга и зафиксировать появление аварийной ситуации в соответствующих журналах/ системах регистрации с указанием точного времени регистрации, Ф.И.О. регистрирующего и передающего заявку на регистрацию с максимально возможно подробным описанием проблемы.

К аварийным ситуациям относятся: полный отказ системы, частичный отказ системы, который приводит к выходу из строя 25 (или более) процентов соединительных линий или 50 (или более) процентов абонентских портов расширения, полный отказ системы энергоснабжения или аккумуляторного питания, любой сбой или отказ, вследствие которого система связи становится опасной для эксплуатации, а также выход из строя системы управления, если это приводит к отказам, указанным выше.

О текущем статусе аварийной ситуации сменный дежурный Исполнителя информирует ответственное лицо Заказчика по телефону не реже, чем 1 раз в час. После ликвидации аварийной ситуации в течение одного рабочего дня Исполнитель готовит и направляет на электронный адрес Заказчика подробный отчет о причине аварии и мерах, принятых исполнителем по ее устранению.

|  |  |
| --- | --- |
| Руководитель Центра  Информационных технологий  ПАО «МОЭК» | «Исполнитель» |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ Азовцев К.М. /  м.п. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ ФИО /  м.п. |

Приложение № 4

к Договору №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ЗАПРОС**

На оказание дополнительных услуг по техническому обслуживанию оборудования корпоративной телефонной сети ПАО «МОЭК».

**заполняет Заказчик**

1. **Подразделение ПАО «МОЭК»: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п.п.** | **Адрес расположения объекта ПАО «МОЭК», наименование оборудования/системы** | **Краткое описание дополнительных услуг** |
| 1 | 2 | 3 |
|  |  |  |

1. **Техническое задание на оказание дополнительных услуг:**

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

1. **Контакты:**

Ответственное лицо Заказчика:

Должность\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

Фамилия\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, Имя\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, Отчество\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Дата «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_200\_\_г.

Контактный телефон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**заполняет Исполнитель**

Регистрационный номер заявки \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ответственное лицо Исполнителя:

Должность\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

Фамилия\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, Имя\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, Отчество\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Контактный телефон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
| Руководитель Центра  Информационных технологий  ПАО «МОЭК» | «Исполнитель» |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ Азовцев К.М. /  м.п. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ ФИО /  м.п. |

Приложение № 7

к Договору №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ФОРМА**

**Сведения об изменении информации о цепочке собственников, включая**

**бенефициаров (в том числе конечных)** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Информация о контрагенте | | | | | | Информация о договоре | | | | | Информация о цепочке собственников контрагента, включая бенефициаров (в том числе конечных) | | | | | | | Инф. о подтверждающих документах (наим., реквизиты и т.д.) |
| ИНН | ОГРН | Наименование  организации краткое | Код ОКВЭД | Ф.И.О. руководителя | Серия и номер документа, удостоверяющего личность руководителя | № и дата | Предмет договора | Цена (млн.руб.) | Срок действия | Иные существенные условия | № | ИНН | ОГРН | Наиме  нование/ ФИО | Адрес регистр./ резиденство | Серия и номер документа, удостоверяющего личность (для физ.лица) | Руководитель/ Участник/ акционер/ Бенефициар |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

\_\_должность уполномоченного лица контрагента\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

Форма согласована

|  |  |
| --- | --- |
| Руководитель Центра  Информационных технологий  ПАО «МОЭК» | «Исполнитель» |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ Азовцев К.М. /  м.п. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ ФИО /  м.п. |

Приложение № 8

к Договору №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Заверения сторон.**

1. В соответствии со ст. 431.2 Гражданского кодекса Российской Федерации, Стороны заверяют друг друга о том, что каждой из Сторон, как на момент заключения настоящего договора, так и в течение всего срока действия договора будут соблюдены следующие условия, Сторона будет соответствовать следующим условиям:

1.1. Сторона является компанией, надлежащим образом учрежденной, действующей и отвечающей всем законным требованиям законодательства Российской Федерации/Иностранного государства, обладающей правом осуществления деятельности на территории Российской Федерации.

1.2. Стороной соблюдены все правила и процедуры, установленные учредительными документами, законодательством Российской Федерации и/или применимым иностранным законодательством, регулирующим его правоспособность, в качестве обязательных предварительных условий заключения и исполнения настоящего Договора.

1.3. Сторона корректно и в полном объеме в соответствии с законодательством Российской Федерации отражает хозяйственные операции, связанные с исполнением настоящего договора.

1.4. Сторона своевременно и в полном объеме уплачивает налоги и сборы в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.5. Учредителем/учредителями Стороны являются лица, не являющиеся массовыми учредителем/учредителями.

1.6. Руководителем/руководителями Стороны являются лица, не являющиеся массовыми руководителем/руководителями.

1.7. Сторона фактически находится по адресу, указанному в Едином государственном реестре юридических лиц.

1.8. Сторона располагает необходимыми человеческими и материальными ресурсами (в том числе, но не ограничиваясь: имеет в наличии офисы, склады, транспорт и т.д.), достаточными для своевременного и надлежащего исполнения обязательств по настоящему договору.

2., Исполнитель обязуется привлекать к исполнению настоящего договора Субисполнитель которые будут соответствовать условиям и выполнять условия, указанные в пунктах \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. как на момент заключения договора с соответствующим Субисполнителем так и в течение всего срока действия договора с соответствующим Субисполнителем.

3. В случае нарушения Подрядчиком (Поставщиком, Исполнителем) какого-либо условия и/или условий, указанных в пункте 5.6, Заказчик (Покупатель) вправе в любое время в одностороннем внесудебном порядке расторгнуть настоящий Договор полностью или частично без возмещения Подрядчику (Поставщику, Исполнителю) убытков, связанных с прекращением Договора, а также требовать уплаты неустойки в случаях, предусмотренных п. 5.6. настоящего Договора (раздел «Ответственность сторон»).».

|  |  |
| --- | --- |
| Руководитель Центра  Информационных технологий  ПАО «МОЭК» | «Исполнитель» |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ Азовцев К.М. /  м.п. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ ФИО /  м.п. |