

**ДОГОВОР НА СЕРВИСНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ АВТОМАТИЗИРОВАННОЙ
СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ОЧЕРЕДЯМИ И КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ
КЛИЕНТОВ № 10/76**

Ташкент

« 05 » 11 2022г.

Настоящий Договор заключён между:

ООО «INSIGHT SOLUTIONS» (далее Исполнитель) в лице директора Ким В.Г., действующего на основании Устава, с одной стороны, ОПЕРУ при АКБ «Узпромстройбанк», именуемый в дальнейшем "Заказчик", в лице начальника управления Толибова А., действующего на основании Положения и Генеральной доверенности за №04-16/06 от 18.01.2021 года, далее именуемые совместно - как «Стороны», а по отдельности «Сторона». Все Приложения к данному Договору являются его неотъемлемыми частями.

1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И ТЕРМИНОЛОГИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМАЯ В НАСТОЯЩЕМ ДОГОВОРЕ

1.1. ПО – Система электронной очереди QMATIC Orchestra 7. Полный и исчерпывающий перечень ПО приведен в Приложении № 1 к настоящему Договору.

1.2. Техническая поддержка (техническое обслуживание) – проведение Исполнителем регламентных либо внеочередных работ, ставящих целью поддерживать ПО в актуальной версии, что подразумевает:

- обновление системы;

- патчи безопасности;

- Обновление прошивок устройств. Объём оказываемых услуг регламентирован Приложением № 2 к настоящему Договору. Техническое обслуживание не распространяется на Оборудование.

1.3. Инцидент – ситуация с ПО, соответствующая описанию одного или нескольких уровней в разделе 1.6. настоящего Договора.

1.4. Заявка – описание инцидента, донесённое уполномоченным лицом Заказчика (Приложение № 1) с помощью системы SERVICE DESK, устной либо письменной форме, до участника группы технической поддержки Исполнителя (Приложение № 4). Порядок подачи Заявок в зависимости от степени критичности инцидента описан в разделе 4.

1.5. Закрытие заявки (проблемы, инцидента) – удовлетворение требований Заказчика по отношению к Заявке. Полнота закрытия заявки определяется объёмом предоставления технического обслуживания, описанным в Приложении № 2.

1. 6. Степени критичности инцидентов

1.6.1. Критический уровень (Уровень 1). Критичное влияние на бизнес-процессы. Обращение требует незамедлительной реакции и срочного решения.

1.6.2. Высокий уровень (Уровень 2). Значительное влияние на бизнес-процессы. Обращение требует быстрой реакции и решения.

1.6.3. Средний уровень (Уровень 3). Умеренное влияние на бизнес-процессы. Обращение требует решения в рамках установленного времени.



1.6.4. Низкий уровень (Уровень 4). Незначительное влияние на бизнес-процессы. Обращение требует решения, но допустимо длительное время.

1.6.5. При наличии одновременно более одной проблемы Исполнитель в первую очередь рассматривает проблемы, имеющие более высокий уровень критичности. После классификации проблемы специалисты службы технической поддержки Исполнителя проводят ее анализ, определяют причины возникновения обозначенной проблемы и предлагают Заказчику способы её решения.

1.7. Режимы технической поддержки

1.7.1. Техническая поддержка 8X5: приём заявок на внеочередное и регламентное техническое обслуживание осуществляются в период с 9.00 до 18.00 часов пять дней в неделю, с понедельника по пятницу, за исключением праздничных дней.

1.7.2. Время реагирования на Заявку и регламент работ определяется Приложением № 3 к настоящему Договору.

1.8. Объект – Рабочая площадка Заказчика, на которой будут производиться Услуги по данному Договору – филиалы Заказчика.

1.9. Услуги – работы и услуги по настоящему Договору имеют одинаковое значение.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1. Предметом договора является:

2.1.1. предоставление услуг по технической поддержке программного обеспечения Заказчика, указанного в Приложении № 2 (далее Услуги). Объём, порядок и условия предоставления Исполнителем Услуг, указаны в Приложении № 3 к настоящему Договору.

2.1.2. передача прав на использование Программного продукта (далее по тексту «ПП») способами, перечисленными в Приложении № 5 к настоящему Договору. Наименование, количество экземпляров ПП, размер вознаграждения за использование ПП, передаваемого в рамках настоящего Договора, указывается в Приложении № 5 к настоящему Договору.

2.2. Исполнитель вправе привлекать для оказания Услуг по настоящему договору сторонние организации, только после получения письменного согласия Заказчика, подписанного уполномоченными лицами. При этом Исполнитель остается полностью ответственным за результат и качество оказанных Услуг.

2.3. Срок оказания услуг по технической поддержке – по 31.12.2022 года.

3. КОНТАКТНЫЕ ЛИЦА И ПОРЯДОК ИХ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

3.1. Заказчик обязан назначить лица, уполномоченные подавать Заявки Исполнителю, ответственных за контакты с работниками Исполнителя и предоставление последним допуска на Объект Заказчика и необходимых условий работы в соответствии с разделом 6 настоящего Договора. Список уполномоченных лиц и их контактные данные приведены в Приложении № 4 к настоящему Договору.

3.2. Исполнитель обязан назначить группу технической поддержки для осуществления работ по Договору. Список участников группы и их контактные данные приведены в Приложении № 4 к настоящему Договору.

3.3. Уполномоченные лица Заказчика и группа технической поддержки служат друг для друга контактными лицами по всем вопросам в рамках данного Договора. Группа технической поддержки принимает Заявки исключительно от уполномоченных лиц Заказчика.

3.4. Обе стороны имеют право изменять состав контактных лиц с обязательным письменным уведомлением другой стороны, и предоставлением данных о них в форме, приведенной в Приложении № 4

4. ПОДАЧА ЗАЯВОК НА ТЕХНИЧЕСКУЮ ПОДДЕРЖКУ

4.1. Заявки на оказание технической поддержки подаются только уполномоченными лицами Заказчика и обслуживаются согласно порядку и регламенту, указанному в Приложении № 3 и условий настоящего Договора. Заявки подаются через онлайн-интерактивную систему Service Desk одним из перечисленных способов: телефонным звонком на выделенный телефонный номер +99897 710-12-31, по электронной почте bumarov@insightsi.com, через портал SD.

4.2. Заявка должна содержать информацию, необходимую для его корректной регистрации и выполнения:

- описание возникшей неисправности в случае возникновения Инцидента или описание требований к выполнению или изменение Заявки.
- пояснения к уровню Заявки.

4.3. После получения заявки группа поддержки Исполнителя приступает к выполнению работ в режиме, регламентированном Приложением № 3 к настоящему Договору и условиями настоящего Договора. Оказание Услуг происходит удаленным способом. Под удаленным способом оказания Услуг понимается предоставление консультаций по запросу Заказчика по телефону, электронной почте или удаленном доступе. При необходимости Исполнитель выезжает на Объект Заказчика.

4.4. Заявка закрывается составлением краткого отчёта о характере проблем и методах устранения, который вносится в раздел «Решение» заявки в системе Service Desk.

4.5. Исполнитель не осуществляет техническую поддержку программного обеспечения, не указанного в Приложении № 1 к настоящему Договору.

5. ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН, ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

5.1. Обязанности Исполнителя:

5.1.1. Исполнитель предоставляет предусмотренные Приложением № 2 Услуги качественно, в соответствии с установленными требованиями и в указанные сроки. Все детали порядка, сроков и регламента предоставления Услуг оговариваются в Приложении № 3.

5.1.2. Исполнитель обеспечивает выполнение его персоналом правил внутреннего распорядка, действующих на объектах Заказчика.

5.1.3. По прибытии на объект, работники Исполнителя обязаны известить уполномоченное лицо Заказчика и приступить к выполнению работ по получению разрешения от него.

5.1.4. Исполнитель предоставляет Заказчику по его требованию информацию о ходе исполнения настоящего Договора.

5.2. Обязанности Заказчика:

5.2.1. Заказчик обязан осуществлять оплаты согласно пункта 7.3 и 7.4 Договора.

5.2.2. Заказчик своевременно подает Заявки по мере необходимости, и предпринимает все возможные усилия для максимально оперативного оповещения Исполнителя о возникновении аварийных ситуаций с ПО.

5.2.3. Заказчик обязан оповещать Исполнителя о возникновении аварийных и чрезвычайных ситуаций с ПО в течение одного часа после обнаружения такой ситуации.

5.2.4. Заказчик сотрудничает всеми разумными способами с персоналом Исполнителя при осуществлении Исполнителем работ в соответствии с Заявкой Заказчика и/или настоящим Договором.

6. ПОРЯДОК СДАЧИ И ПРИЕМКИ РАБОТ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ

6.1. Исполнитель ежемесячно не позднее 5-го числа месяца следующего за отчетным, выставляет Заказчику электронную счет-фактуру и акт выполненных работ за отчетный месяц.

6.2. Заказчик в течение 5-х рабочих дней с даты выставления Исполнителем счет-фактуры и акта выполненных работ обязан принять (подписать) их либо в этот же срок предоставить мотивированный отказ от их подписания.

6.3. Мотивированным отказом считается документ, подписанный сторонами, содержащий указания на несоответствия выполненных работ и сроки исправления данных несоответствий.

6.4. После устранения выявленных несоответствий, стороны руководствуются пунктом 8.1. настоящего Договора.

6.5. В случае не подписания счет-фактуры и акта выполненных работ в срок, указанный в п. 6.2. настоящего Договора и не получения мотивированного отказа от их подписания, услуги считаются оказанными надлежащим образом и в полном объеме в отчетном месяце и подлежащими оплате.

7. СУММА ДОГОВОРА И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

7.1. Общая сумма настоящего Договора включает стоимость услуг по технической поддержке – 169 350 000.00 (Сто шестьдесят девять миллионов триста пятьдесят тысяч) сум и 00 тийин и вознаграждения за использование ПП – 320 274 000.00 (Триста двадцать миллионов двести семьдесят четыре тысячи) сум и 00 тийин и составляет: 489 624 000.00 (Четыреста восемьдесят девять миллионов шестьсот двадцать четыре тысячи) сум с учетом НДС 15% – 63 864 000.00 сум.

7.2. Стоимость услуг по технической поддержке за один месяц составляет: 56 450 000.00 (Пятьдесят шесть миллионов четыреста пятьдесят тысяч) сум с учетом НДС 15% – 8 467 500 сум.

7.3. Заказчик осуществляет 30% предоплату от стоимости услуг за каждый месяц, не позднее 5-го числа месяца за который производится оплата и остальные 70% в течение 5 дней после подписания акта выполненных работ и счет-фактуры за соответствующий месяц.

7.4. Вознаграждение за использование ПП (приложение №5) осуществляется Заказчиком путем 100% предоплаты от общей суммы вознаграждения в течение 10-ти рабочих дней с момента подписания настоящего Договора.

8. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА И ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

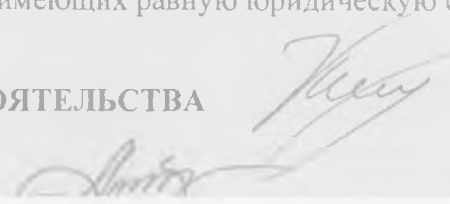
8.1. Договор вступает в силу с момента его подписания Сторонами и действует до 31.12.2022г.

8.2. Все изменения и дополнения к настоящему Договору утверждаются в виде Дополнительных соглашений к настоящему Договору и являются неотъемлемой его частью.

8.3. Договор может быть, досрочно расторгнут по взаимному соглашению Сторон и в случаях, предусмотренных Гражданским Кодексом Республики Узбекистан.

8.4. Договор составлен в двух подлинных экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

9. ФОРС-МАЖОРНЫЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА



9.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если оно явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, а именно: пожара, наводнения, землетрясения и прочих стихийных бедствий, введение в действие государственных запретов и ограничений, непосредственно повлиявших на исполнение настоящего Договора, военных действий.

9.2. Сторона, для которой создалась невозможность исполнения обязательств по данному Договору, обязана в течение 30 рабочих дней известить другую сторону о наступлении и прекращении вышеуказанных обстоятельств. Доказательством наступления форс-мажорных обстоятельств и их продолжительности являются справки, выдаваемые торговой палатой или другим компетентным органом стран Заказчика и Исполнителя.

9.3. В отсутствие своевременного извещения о наступлении форс-мажорных обстоятельств, виновная сторона обязана возместить другой стороне убытки, причиненные несвоевременным извещением.

9.4. В случае если обстоятельства непреодолимой силы продолжаются более 3-х месяцев, любая из сторон имеет право отказаться от дальнейшего исполнения обязательств по данному Договору, и в этом случае ни одна из сторон не будет иметь права требовать от другой стороны возмещения возможных убытков.

10. СОГЛАШЕНИЕ О НЕРАЗГЛАШЕНИИ

10.1. Исполнитель обязан сохранять конфиденциальность всей Информации, полученной им от Заказчика, с той же степенью осторожности, что и по отношению к собственной информации с аналогичной степенью важности, во избежание ее раскрытия любой третьей стороне.

10.2. Исполнитель обязан не допускать раскрытия полученной от Заказчика Информации третьим лицам, а также не использовать ее с любой целью, без предварительного письменного разрешения Заказчика.

10.3. Исполнитель обязуется предпринимать все необходимые меры для обеспечения неразглашения и исключения передачи конфиденциальной информации своими работниками, которые в силу своих должностных обязанностей и/или функций на предприятии Исполнителя, получили доступ к конфиденциальной информации Заказчика, включая подписание соответствующих соглашений с такими лицами, но не ограничиваясь этим.

10.4. Убытки, причиненные нарушением пунктов договора о конфиденциальности, возмещаются в полном объеме, без применения ограничений, предусмотренных ч.1. ст.706 ГК РУз.

10.5. Исполнитель обязан обеспечивать конфиденциальность информации, получаемой от Заказчика в ходе выполнения работ в течение срока действия настоящего Договора, а также в течение 3 лет после прекращения его действия.

11. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН И ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

11.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору в соответствии с действующим законодательством Республики Узбекистан.

11.2. Споры, возникающие из настоящего Договора, или в связи с ним, разрешаются посредством переговоров. В случае невозможности достижения согласия путём переговоров, спор передается на рассмотрение в Ташкентском межрайонном экономическом суде.



11.3. При нарушении сроков реагирования на инциденты, указанных в Приложении № 3, Исполнитель обязан выплатить Заказчику неустойку в размере 0,1% от ежемесячной стоимости Услуги за каждый час задержки, но не более 10% от стоимости услуги в месяц.

11.4. В случае просрочки оплаты против сроков, указанных в настоящем Договоре, Заказчик выплачивает неустойку в размере 0,1% за каждый полный и неполный банковский день задержки от суммы оказания услуг в месяц при этом общая сумма пени не может превышать 10% от общей стоимости Услуг в месяц.

11.5. Ни при каких обстоятельствах мера ответственности Исполнителя не будет превышать стоимости услуг за один календарный месяц.

12. АНТИКОРРУПЦИОННАЯ ОГОВОРКА

12.1. При исполнении своих обязательств по настоящему Договору стороны, их аффилированные лица, работники или посредники не выплачивают, не предлагают выплатить, 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 иные выгоды.

12.2. При исполнении своих обязательств по настоящему договору, стороны, их аффилированные лица, работники или посредники не осуществляют действия, квалифицируемые действующим законодательством, как дача/получения взятки, коммерческий подкуп, а также действия, нарушающие требования применимого законодательства и международных актов о противодействии легализации доходов, полученных преступным путем и финансирования терроризма.

12.3. Каждая из сторон настоящего договора отказывается от стимулирования каким-либо образом работников другой стороны, в том числе путем предоставления денежных сумм, подарков, безвозмездного выполнения в их адрес работ (услуг) и другими способами, ставящего работника в определенную зависимость и направленного на обеспечение выполнения этим работником каких-либо действий в пользу стимулирующей его стороны.

12.4. В случае возникновения у стороны подозрений, что произошло или может произойти нарушение, каких-либо антикоррупционных условий, соответствующая сторона обязуется уведомить другую сторону в письменной форме или в устной форме посредством телефона доверия.

13. БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ И АДРЕСА

Исполнитель

ООО "INSIGHT SOLUTIONS"

Адрес: г.Ташкент Мирабадский р-н, ул.
Т.Шевченко 21, 100060
Телефон: +99878 1297707
Р/сч: 2020 8000 5005 3323 1001
ТГФ АКБ «Капиталбанк»
МФО: 00445
ИНН: 303566646
ОКЭД: 95110
Рег. код НДС: 3260 1002 1373

Директор Kim V.G.

Заказчик

**O'zsanokatqurilishbank Amallyot
bo'sh qarmasi**

Toshkent sh., Shahrisabz ko'ch., 3-uy
Tel.: (99871) 129-45-88, telefaks: 120-45-15

O'zsanokatqurilishbank Amallyot
bo'sh qarmasi MFO: 00440
200833707 OKONX: 96120



[Handwritten signature]
[Handwritten signature]