**ПРОЕКТ ДОГОВОРА**

**Проект договора для отечественных участников отбора**

**ДОГОВОР № \_\_\_\_\_**

г. Ташкент “\_\_” \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г.

**АО «Национальный банк внешнеэкономической деятельности Республики Узбекистан»**, именуемый в дальнейшем **«Заказчик»,** в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_.\_\_\_.\_\_\_\_\_г., с одной стороны, и

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемый в дальнейшем **«Исполнитель»,** с другой стороны, при совместном упоминании именуемые «Стороны», заключили настоящий договор (далее - Договор) о нижеследующем:

1. **Предмет Договора**
   1. В соответствии с настоящим Договором Исполнитель обязуется оказать услуги по техническому сопровождению, указанные в Приложении №1 (далее - Услуги) системам, указанным в Приложении №2 Заказчика в порядке, указанном в Приложении №3, а Заказчик обязуется принять и оплатить результат Услуг в соответствии с условиями, предусмотренными настоящим Договором.
2. **Стоимость договора и условия оплаты**
   1. Общая стоимость Услуг Исполнителя составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) узбекских сум с учетом НДС.

2.2. Оплата по настоящему Договору осуществляется прямым банковским переводом, следующим образом:

2.2.1. Оплата за Услуги производится в виде абонентской платы за каждые 3 (три) месяца предоставления Услуг, в форме 100% оплаты за последующие 3 (три) месяца предоставления Услуг

2.3. Размер абонентской платы, за каждые 3 (три) месяца предоставления Услуг составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) сум.

* 1. Стоимость Договора образуется из всех сумм абонентских плат за все предоставленные абонентские периоды в рамках настоящего Договора.

2.5. Общая стоимость Договора и абонентская плата за Услуги остаются неизменными на весь срок действия настоящего Договора.

2.6. Абонентская плата за Услуги, предоставляемые по настоящему Договору, производятся не позднее 5 (пяти) банковских дней с даты получения от Исполнителя счета на предоплату, путем банковского перевода денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

**3. Порядок сдачи и приёмки Услуг**

3.1. Услуги считаются оказанными в полном объеме и удовлетворяющими требованиям Заказчика после подписания Акта приема-сдачи результатов, оказанных Услуг (далее - Акт) Заказчиком.3.2. По окончании каждого 3 (третьего) месяца в течение 5 (пяти) рабочих дней Исполнитель направляет Заказчику Акт и счет-фактуру в электронном виде. Заказчик обязан в 5 -дневный срок подписать полученные документы или направить мотивированный отказ Исполнителю. В случае если Заказчик не подписал полученные документы и (или) не направил мотивированный отказ, Услуги признаются оказанными Заказчику и подлежат оплате.

3.3. Услуги предоставляются квалифицированными специалистами, имеющих соответствующее образование, опыт работы и сертификаты.

**4. Права и обязанности сторон**

4.1. Права и обязанности Заказчика:

• обязан своевременно обеспечивать Исполнителя доступом к обслуживаемой системе;

• обязан своевременно оплачивать абонентскую плату по настоящему Договору;

• вправе давать Исполнителю свои письменные и/или устные замечания, предложения и рекомендации по качеству оказываемых Услуг.

4.2. Права и обязанности Исполнителя:

• обязан оказывать Услуги, качественно, своевременно и в порядке, указанном в Приложении №3 к настоящему Договору;

* обязан осуществить необходимые поправки, доработки, изменения, исправления или другие действия по качеству оказываемых Услуг в соответствии с замечаниями Заказчика в порядке, указанном в Приложении № 3 к Договору;

• обязан своевременно предоставлять Заказчику документы, указанные в п. 3.2. настоящего Договора;

• вправе требовать от Заказчика выполнения его обязанностей по настоящему Договору;

4.3. Стороны следует указаниям друг друга по сохранению конфиденциальности информации, полученной при исполнении настоящего Договора. Эти обязательства сохраняют силу и после окончания срока действия настоящего Договора.

4.4. Исполнитель гарантирует, что имеет все необходимые разрешения, согласования, утверждения лицензии и иные разрешительные документы на право оказания Услуг по настоящему Договору в течение всего срока действия Договора.

**5. Ответственность сторон**

5.1. За просрочку исполнения обязательств по настоящему Договору со стороны Исполнителя, Заказчик вправе взыскать с Исполнителя пеню в размере 0,1% стоимости невыполненной части обязательства, за каждый банковский день просрочки, при этом общая сумма пени не должна превышать 20 % стоимости невыполненной части обязательства.

5.2. За просрочку исполнения обязательств по настоящему Договору со стороны Заказчика, Исполнитель вправе взыскать с Заказчика пеню в размере 0,1% стоимости невыполненной части обязательства, за каждый банковский день просрочки, при этом общая сумма пени не должна превышать 20 % стоимости невыполненной части обязательства.

5.3. Если какая-либо из Сторон не удержит по каким-либо причинам сумму штрафных санкций, виновная сторона обязуется уплатить сумму штрафных санкций по первому требованию другой стороны.

5.4. Ответственность сторон, не урегулированная условиями настоящего Договора, применяется в соответствии с действующим законодательством Республики Узбекистан.

**6. Форс-мажор**

6.1. Стороны не несут ответственность за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему договору, если докажут, что это произошло вследствие наступления обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор). Наступившие обстоятельства Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить. К форс-мажорным обстоятельствам относятся, в частности: военные действия, пожар, стихийные бедствия, военные операции любого характера, блокады, решения правительства, запрет на экспорт или импорт, забастовки, гражданские волнения, задержки вследствие аварии или неблагоприятных погодных условий, эпидемии, пандемии, карантинные ограничения, чрезвычайные ситуации. К обстоятельствам непреодолимой силы также относится введение органами государственной власти и власти на местах ограничительных мер по каким бы то ни было причинам.

6.2. При наступлении обстоятельств, указанных в пункте 6.1 настоящего Договора, Сторона должна уведомить о них в письменном виде другую Сторону в течение 10 (десять) рабочих дней. В случае если Сторона своевременно не известит другую сторону о наступлении таких обстоятельств в указанный срок, то она (Сторона) теряет право ссылаться на указанные обстоятельства как на форс-мажорные.

6.3. Извещение должно содержать данные о характере обстоятельств, а также документы, подтверждающие наступление указанных обстоятельств. Подтверждение, выданное компетентным органом страны, на территории которой это форс-мажорное обстоятельство имело место, будет достаточным доказательством их наличия и продолжительности.

6.4. В случае наступления обстоятельств, предусмотренных в пункте 6.1 Договора, срок выполнения Стороной обязательств отодвигается соразмерно времени, в течение которого действуют эти обстоятельства и их последствия.

6.5. Если наступившие обстоятельства, перечисленные в пункте 6.1 договора, и их последствия продолжают действовать более 2 месяцев, Стороны проводят дополнительные переговоры для выявления альтернативных способов исполнения настоящего договора.

6.6. Если обстоятельства непреодолимой силы длятся более шести месяцев, Стороны вправе отказаться от продолжения настоящего договора без уплаты штрафов и (или) неустоек, приняв все возможные меры по проведению взаимных расчетов и уменьшению ущерба, понесенного другой Стороной.

6.7. Обе Стороны обязаны прилагать всевозможные усилия по ликвидации последствий форс-мажорных обстоятельств, при этом ни одна из сторон не вправе потребовать от другой стороны возмещения возможных убытков.

**7. Порядок разрешения споров**

7.1. Исполнитель и Заказчик предпримут все меры к разрешению всех споров и разногласий, которые могут возникнуть из настоящего Договора или в связи с ним, путем переговоров.

7.2. В случае, если стороны не смогут прийти к соглашению, то все споры и разногласия, за исключением подсудности общим судам, подлежат разрешению в Ташкентском межрайонном экономическом суде.

**8. Антикоррупционная оговорка**

8.1. При исполнении своих обязательств по настоящему Договору Стороны, их аффилированные лица, работники или посредники обязуются не осуществлять, прямо или косвенно, действий, квалифицируемых как дача/получение взятки, коммерческий подкуп, злоупотребление должностным положением, а также действий, нарушающих требования законодательства Республики Узбекистан, международных норм права и международных договоров Республики Узбекистан о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путём, и иные коррупционные нарушения – как в отношениях между сторонами Договора, так и в отношениях с третьими лицами и государственными органами. Стороны также обязуются довести это требование до их аффилированных (взаимосвязанных) лиц, работников, уполномоченных представителей и посредников.

8.2. Каждая из сторон Договора, их аффилированные (взаимосвязанные) лица, работники и посредники отказываются от стимулирования каким-либо образом работников или уполномоченных представителей другой стороны, в том числе путем предоставления денежных сумм, подарков, безвозмездного оказания в их адрес услуг или выполнения работ, направленных на обеспечение выполнения этим работником или уполномоченным представителем каких-либо действий в пользу стимулирующей его стороны.

8.3. Под действием работника, осуществляемыми в пользу стимулирующей его стороны понимаются, в том числе:

a) предоставление неоправданных преимуществ по сравнению с другими контрагентами;

b) предоставление каких-либо гарантий;

c) ускорение существующих процедур;

d) иные действия, выполняемые работником в рамках своих должностных обязанностей, но не соответствующие принципам прозрачности и открытости взаимоотношений между сторонами.

8.4. В случае возникновения у Стороны оснований полагать, что произошло или может произойти нарушение другой Стороной, ее аффилированными (взаимосвязанными) лицами, работниками, уполномоченными представителями или посредниками каких-либо обязательств, предусмотренных данной статьей, Сторона обязуется незамедлительно уведомить об этом другую Сторону в письменной форме и по адресу электронной почты, указанной в Договоре. В письменном уведомлении Сторона обязана сослаться на факты или предоставить материалы, достоверно подтверждающие или дающие основание предполагать, что такое нарушение произошло или может произойти.

8.5. Сторона, получившая уведомление о нарушении каких-либо положений настоящей статьи, обязана рассмотреть уведомление и сообщить другой стороне об итогах его рассмотрения в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения письменного уведомления.

8.6. Стороны гарантируют осуществление надлежащего разбирательства по фактам нарушения положений настоящей статьи оговорки с соблюдением принципов конфиденциальности и применение эффективных мер по предотвращению возможных конфликтных ситуаций. Стороны гарантируют отсутствие негативных последствий как для уведомившей стороны в целом, так и для конкретных работников уведомившей стороны, сообщивших о факте нарушений.

8.7. В случае подтверждения факта нарушения одной стороной положений настоящей статьи и/или неполучения другой стороной информации об итогах рассмотрения уведомления о нарушении, другая сторона имеет право расторгнуть настоящий Договор в одностороннем внесудебном порядке путем направления письменного уведомления не позднее чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты прекращения действия настоящего Договора.

**9. Прочие условия**

9.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания уполномоченными представителями Сторон и действует 12 месяцев.

9.2. Если ни одна из сторон за месяц до окончания срока действия настоящего договора не заявит о его расторжении или перезаключении, он считается продленным на следующий календарный год на тех же условиях.

9.3. Настоящий Договор, может быть, расторгнут:

• в любой момент по соглашению сторон;

• по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

При расторжении (прекращении) настоящего Договора стороны примут все необходимые меры по осуществлению взаиморасчетов по настоящему Договору.

9.4. Все приложения к настоящему Договору являются неотъемлемыми его частями. Все изменения и дополнения к данному Договору действительны лишь в случае, если они совершены в письменной форме и подписаны обеими сторонами.

9.5. Настоящий Договор составлен на русском языке в 2-х экземплярах, по одному экземпляру для каждой из сторон.

**10. Адреса, реквизиты и подписи сторон**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Заказчик:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Руководитель  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Главный бухгалтер  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  | **Исполнитель:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Главный бухгалтер  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

*Проект договора не является окончательным, в него могут быть внесены изменения, дополнения в процессе переговоров*

**Приложение № 1**

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

**Перечень предоставляемых Услуг и размер абонентской платы**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование услуги** | **Абонентский период** | **Размер абонентской платы за 1 абонентский период** |
| **1. Услуги по техническому сопровождению** Корпоративного хранилища данных**:**   * Оптимизация работоспособности, исправление ошибок (дефектов) или неявной некорректной логики работы продуктов, не выявленных в ходе тестирования и приемки продуктов и обнаруженных в течение срока действия технической поддержки. Услуга распространяется на: а) настройки и конфигурацию, выполненные Исполнителем; б) программные разработки (исходные коды), выполненные Исполнителем. * Консультации бизнес-пользователей и сотрудников ИТ Заказчика по вопросам эксплуатации и настройки продуктов. * Внесение изменений в конфигурацию продуктов в пользовательском режиме, не требующих доработок – по запросу Заказчика.   *Примечания:*   * Техническое сопровождение не распространяется на ошибки, связанные с нарушением работоспособности настроенных Корпоративного хранилища данных (КХД) в случае внесения изменений в конфигурацию / настройки Заказчиком или третьей стороной без согласования с Исполнителем. * В услуги по техническому сопровождению для бизнес-пользователей не входят доработки КХД, вызванные изменением процессов, законодательства, требованиями внутренних и внешних регуляторов. | **3 месяца** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **ИСПОЛНИТЕЛЬ:** | **ЗАКАЗЧИК:** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **Исполнитель**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |

***Приложение № 2***

***к Договору № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

**Описание системы для осуществления услуг по техническому сопровождению**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**Приложение № 3 к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

|  |
| --- |
| **ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ** |
| **Возможность доступа к «Горячей линии» - в общеустановленные рабочие часы (8х5)**: консультации по телефону или электронной почте по вопросам: |
| ∙ настройки, базового администрирования оборудования и програмного обеспечения (ПО); |
| ∙ диагностики неисправностей и проведения восстановительных работ; |
| ∙ прием запросов на оказание консультации, оказание услуги путем удаленного доступа или вызов специалиста осуществляется координатором Сервисного центра.  Адрес: Авторизированного сервисного центра на территории Узбекистана:  e- mail: |
| **Обновление программного обеспечения** обслуживаемого оборудования и ПО, а также кодов программных коррекций (patches) по необходимости для разрешения проблем / по запросу Заказчика. |
| 1. **Порядок предоставления услуг:** |
| Используется следующая классификация сложности проблем: |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Классификация/** **Classification** | **Возникшая проблема/**  **Problem encountered** | **План действий и распределение обязанностей/** **План действий и распределение обязанностей** |
| **Критический отказ (Critical) – Проблема 1-й степени приоритета** | Высоко критический отказ системы (Авария) или сервиса в реальных условиях эксплуатации, приведший к следующему:   * Снижение работоспособности и/или остановка Системы * Недоступность критических сервисов для Заказчика * Недоступность критических сервисов для Клиентов | **Исполнитель:**  Исполнитель должен в течение 30 (тридцать) минут ответить на обращение Заказчика и подтвердить получение информации об отказе. Такой ответ и подтверждение могут быть даны по телефону или при помощи электронных средств, как это предусмотрено Договором.  Проблема должны быть устранена в срок, не превышающий 24 часа, с момента получения обращения Заказчика об отказе и предоставления удаленного доступа. Исполнитель будет оказывать сопровождение непрерывно, вплоть до полного устранения возникшего Критического отказа или предложения Заказчику удовлетворяющего ее промежуточного решения. Восстановление приемлемого уровня обслуживания может быть достигнуто путем предоставления Заказчику соответствующих консультаций, предложения обходного решения или изменения программного обеспечения  В случае решения проблемы путем предложения обходного решения (далее по тексту «временного решения»), Исполнитель должен предоставить окончательное решение по устранению проблемы в течение 30 рабочих дней с момента получения обращения Заказчика об отказе системы, при условии полного содействия и предоставления запрашиваемой информации.  **Заказчик:**  Заказчик должен быть доступен сотрудникам Исполнителя для оказания помощи в диагностировании проблемы и обеспечении удаленного доступа к поврежденному оборудованию с целью содействия в ее изучении и устранении. / |
| **Серьезный отказ (High) – Проблема 2-й степени приоритета** | Проблема, оказывающая серьезное влияние на функционирование Системы.   * Неработоспособность ряда критических функций системы, частичная потеря базы данных * Регулярное произвольное выключение оборудования (1 раз в сутки и более) * Нестабильная работа критических сервисов для Заказчика * Нестабильная работа критических сервисов для Клиентов | **Исполнитель**:  Исполнитель должен ответить на обращение Заказчику и подтвердить получение информации об отказе в течение 30 (тридцать) минут  Такой ответ и подтверждение могут быть даны по телефону или при помощи электронных средств, как это предусмотрено Договором.  Проблема должна быть устранена в срок, не превышающий 48 часов, с момента получения обращения Заказчика об отказе системы и предоставления удаленного доступа.  Восстановление приемлемого уровня обслуживания может быть достигнуто путем предоставления Заказчику соответствующих консультаций, предложения обходного решения или изменения программного обеспечения.  В случае решения проблемы путем предложения временного решения, Исполнитель должен предоставить окончательное решение по устранению проблемы в течение 30 рабочих дней с момента получения обращения Заказчика об отказе системы, при условии полного содействия и предоставления запрашиваемой информации.  **Заказчик:**  То же, что и в случае Критического отказа. |
| **Средний отказ (Medium) – Проблема 3-й степени приоритета** | Проблема, оказывающая среднее влияние на функционирование, управляемость и возможность администрирования Системы.   * Ошибки программного обеспечения или неисправности оборудования, непосредственно и постоянно негативно влияющие на качество сервиса. * Ошибки программного обеспечения или сбои в работе оборудования, носящие нерегулярный характер, но влияющие на качество сервиса. * Неисправность, которая может быть устранена в ходе планового технического обслуживания, но которая регулярно появляется вновь (1 раз в месяц и более)   Уровень серьезности вышеперечисленных проблем меньше, чем при Серьезном отказе, ввиду меньшего влияния на производительность Системы и работу Заказчика. | **Исполнитель**:  Исполнитель должен ответить на обращение Заказчика и подтвердить получение информации об отказе системы в течение двух (2) часов  Такой ответ и подтверждение могут быть даны по телефону или при помощи электронных средств, как это предусмотрено Договором.  Проблема должна быть устранена в срок, не превышающий 10 рабочих дней, с момента получения обращения Заказчика об отказе и предоставления удаленного доступа. Исполнитель будет оказывать сопровождение непрерывно на протяжении рабочих часов с целью восстановления работоспособности сети. Восстановление приемлемого уровня обслуживания может быть достигнуто путем предоставления Заказчику соответствующих консультаций, предложения обходного решения или изменения программного обеспечения.  В случае решения проблемы путем предложения временного решения, Исполнитель должен предоставить окончательное решение по устранению проблемы в течение 90 календарных дней с момента получения обращения Заказчика об отказе, при условии полного содействия и предоставления запрашиваемой информации.  **Заказчик:**  То же, что и в случае Критического отказа. |
| **Незначительный отказ (Low) - Проблема 4-й степени приоритета** | Проблема, незначительно ухудшающая работоспособность Системы и работу Заказчика. С этим типом проблемы допускается функционирование Системы.   * Ошибки документации * Несоответствия программного обеспечения, не влияющие на качество обслуживания, предоставляющего Заказчиком своим клиентам | **Исполнитель**:  Исполнитель должен в течение 1 (одного) Рабочего Дня ответить на обращение Заказчика и подтвердить получение информации об отказе системы. В случае, если обращение Заказчика поступило в предпраздничный или выходной день, Исполнитель должен подтвердить получение информации ототказе системы не позднее конца рабочего дня, следующего за выходным.  Такой ответ и подтверждение могут быть даны по телефону или при помощи электронных средств, как это предусмотрено Договором. Исполнитель будет давать необходимые ответы и оказывать сопровождению в рабочие часы.  Проблема должна быть устранена в срок, не превышающий 30 рабочих дней, с момента получения обращения Заказчика об отказе и предоставлении удаленного доступа. В случае решения проблемы путем предложения временного решения, Исполнитель должен предоставить окончательное решение по устранению проблемы в течение 120 календарных дней с момента получения обращения Заказчика об отказе, при условии полного содействия и предоставления запрашиваемой информации.  **Заказчик:**  То же, что и в случае Критического отказа. |

Порядок обращения в ОТП при возникновении аварийной ситуации:

В случае возникновения одного из видов аварийной ситуации, Заказчик:

* **Формирует Запрос на Обслуживание (ЗО) с описанием проблемы.**

***ЗО должен содержать:***

* + - Наименование организации, контактные данные обратившегося пользователя.
    - Вид аварийной ситуации (критическая, высокого уровня, среднего уровня, низкого уровня);
    - Описание проблемы;
    - При необходимости скриншоты и графические пояснения, которые могут помочь в решении проблемы.
    - Скриншоты должны быть подготовлены в форматах JPG, GIF, PNG.
* **Направляет ЗО в адрес Исполнителя**.

Отправка запроса является обязательной процедурой и осуществляется на адрес электронной почты Сервис Центра~~.~~

* **Подтверждение.**

Исполнитель назначает ответственного технического специалиста, который уведомляет Заказчика о начале обработки ЗО и предпринимает действия для устранения неисправности, определяет метод восстановления работоспособности системы. Для поиска решения проблемы технический специалист Исполнителя может инициировать запрос в адрес Заказчика для получения дополнительной информации в виде скриншота, логов, а при необходимости запросить доступ к системе.

Пользователь может контролировать ход обработки обращения, связавшись со специалистами ОТП, по каналам, определенным для формирования обращения

* **Восстановление.**

По готовности решения проблемы, Исполнитель реализует его по средствам удаленного или локального доступа.

* **Разрешение.**

При положительном разрешении проблемы или восстановлении системы, технический специалист, ответственный по поступившему ЗО, направляет ответ об успешной реализации решения, с указанием времени разрешения или восстановления системы.

Определение периода реакции для разрешения проблемы.

Период реакции определяется исходя из состава системы и вида аварийной ситуации.

**Проведение планово - предупредительных мероприятий.**

Профилактические визиты технических специалистов  включают в себя контроль технического состояния, анализ корректности работы системы, планирование и выполнение работ, включенных в состав профилактического визита.

**Проект договора для иностранных участников отбора**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Tashkent “\_\_\_” \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_y.  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Uzbekistan),** hereinafter referred to as the **Сlient** , represented by \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_acting on the basis of the \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, of the one part, and **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)**, hereinafter referred to as the **Contractor**, represented by the \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, acting under the Articles of Association, concluded the present Contract for the following: | | г. Ташкент “\_\_\_” \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_ г.  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Узбекистан),** именуемый в дальнейшем **Заказчик**, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с одной стороны и **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)** именуемая в дальнейшем **Исполнитель**, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании Устава, с другой стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем: | |
| **1. DEFINITIONS** | | **1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ** | |
| Wherever used in this Contract, the following capitalized terms shall have the meaning set out below, regardless of whether they are used in the singular or the plural: | | Во всех случаях использования в настоящем Договоре, следующие термины, написанные с большой буквы, имеют приведенное далее значение, независимо от того, в каком числе они используются – в единственном или множественном: | |
|  | |  | |
| **Parts -** | «Сlient» and «Contractor» | **Стороны-** | «Заказчик» и «Исполнитель» |
| **Services -** | Subscriber access to services for technical support. | **Услуги-** | Абонентский доступ к услугам по и техническому сопровождению |
| **System -** | Corporate data warehouse of the National Bank for Foreign Economic Activity of the Republic of Uzbekistan | **Система-** | Корпоративное хранилище данных Национального Банка ВЭД РУз |
| **Period of Сlient services-** | 3 months of service | **Абонентский период -** | 3 месяца предоставления услуг |
| **Subscription fee-** | The amount of payment for a certain period, which is a constant value that does not depend on the actual amount of services used. | **Абонентская плата-** | Размер платежа за определенный период, являющийся постоянной величиной, не зависящей от фактически использованного объема Услуг |
| **Technical support-** | A range of services that includes consulting business users and the Customer's IT on the operation and configuration of the Design Solution and the correction of errors related to the system settings made by the Contractor, software developments (source codes) made by the Contractor, and operational documentation for the solution | **Техническое сопровождение-** | Комплекс услуг, включающий в себя консультации бизнес-пользователей и ИТ Заказчика по вопросам эксплуатации и настройки Проектного решения, и исправление ошибок, связанных с настройками системы, выполненными Исполнителем, программными разработками (исходными кодами), выполненными Исполнителем, и эксплуатационной документацией на решение |

|  |  |
| --- | --- |
| All capitalized terms used, but not otherwise defined herein shall have the meaning, attributed to them in the Contract and Appendices to it. | Все термины, напечатанные прописными буквами, но не определенные в настоящем Договоре, будут иметь значение, присвоенное им в Договоре  и Приложениях к нему. |
| **2. PURPOSE** | **2. ЦЕЛЬ** |
| 2.1. The purpose of this Contract is to determine the conditions under which the Contractor provides the Сlient with subscriber access to services for technical support of the System, the Contractor, as well as the conditions for receiving and paying for the provision of this access to services by the Сlient on the following conditions:  - Access to services for technical support of System is carried out by the Contractor from the moment this Contract enters into force and until its expiration;   * 1. The order of performance of technical support services specified in Appendix No. \_, which is an integral part of this Contract.   2. The procedure for the provision of technical support is agreed by the parties in the framework of Requests, in accordance with the terms of this Contract. The list of technical support is defined in Appendix No. \_, which is an integral part of this Contract.   3. The change in the scope of services and / or the specification of the serviced System is carried out by signing additional Contracts to this Contract.   4. The basis for the signing of additional agreements to the contract shall be widening or narrowing the list of serviced System, change in the conditions of the manufacturer hardware support, removal from the production of maintained System and so on. | 2.1. Целью настоящего Договора является определение условий, в соответствии с которыми Исполнитель предоставляет Заказчику абонентский доступ к услугам по техническому сопровождению Системы Исполнителя, а также условий получения и оплаты за предоставление данного доступа к услугам стороной Заказчика на следующих условиях:  - Доступ к услугам по техническому сопровождению Системы осуществляются Исполнителем с момента вступления настоящего Договора в силу и до окончания срока его действия;   * 1. Порядок предоставления услуг по Техническому сопровождению определен в Приложении №\_, которое является неотъемлемой частью настоящего Договора.   2. Оказание услуг по техническому сопровождению согласовывается сторонами в рамках Запросов, согласно условиям настоящего Договора. Перечень услуг по техническому сопровождению определен в Приложении № \_, которое является неотъемлемой частью настоящего Договора.   3. Изменение состава услуг и/или спецификации обслуживаемой Системы осуществляются путем подписания дополнительных соглашений к настоящему Договору.   4. Основанием для подписания дополнительных соглашений к Договору может являться расширение или сужение перечня обслуживаемой Системы, изменение в условиях поддержки производителя Системы, снятие с серийного производства, обслуживаемой Системы и прочее. |
| **III. PRICES AND PAYMENT TERMS** | **III. СТОИМОСТЬ И УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ** |
| **PRICES** | **СТОИМОСТЬ** |
|  |  |
| * 1. The cost of the Services is calculated and payable in US Dollars. | 3.1. Стоимость Услуг рассчитывается и подлежит оплате в Долларах США. |
| * 1. The amount of subscription fees for providing access to technical support services for 12 (twelve) months is \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) US dollars.   2. The Contract amount is formed from the total cost of the subscription fee for all subscription periods rendered under this Contract.   3. The amount of the subscription fee and the total cost of the contract remain unchanged and do not include any taxes subject to withholding from the Contractor on the territory of the Republic of Uzbekistan, including VAT, in connection with the execution of this Contract for the entire period of its validity.   4. The amount of the subscription fee for one subscriber period is specified in Appendix No. 2 to this Contract, and does not depend on the amount of services actually rendered. | 1. 1. Сумма абонентских плат за предоставление доступа к услугам по техническому сопровождению за 12 (двенадцать) месяцев составляет - \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) долларов США.    2. Сумма Договора образуется из всех сумм абонентских плат за все предоставленные абонентские периоды в рамках настоящего Договора.    3. Размер абонентской платы и общая стоимость Договора остаются неизменными и не включают в себя любые налоги, подлежащие удержанию с Исполнителя на территории Республики Узбекистан, в том числе НДС, в связи с исполнением настоящего Договора на весь период его действия.    4. Размер абонентской платы за один абонентский период указан в Приложении № 2 к настоящему Договору, и не зависит от объема фактически оказанных услуг. |
| 3.7. Settlements with the Contractor are made without withholding tax on income of a non-resident charged at the source of payment in the Republic of Uzbekistan, in accordance with the Agreement between the Government of the Republic of Uzbekistan and the Government \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. For the application of the provisions of the above Contract, the Contractor shall provide the Сlient with a document confirming his residence, issued by the competent authority of the country of its registration. | 3.7. Расчеты с Исполнителем производятся без удержания налога на доходы нерезидента, взимаемого у источника выплаты в Республике Узбекистан, в соответствии с Соглашением между Правительством Республики Узбекистан и Правительством \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.  Для применения норм вышеуказанного Соглашения Исполнитель предоставляет Заказчику, документ, подтверждающий свое резидентство, выданный компетентным органом страны его регистрации. |
| 3.8 Any tax, fee, levy and charge of any kind whatsoever (hereinafter collectively referred to as «**Taxes**») which would be payable within the territory of Republic of Uzbekistan because of the conclusion and performance of this Contract shall be borne and paid by the Сlient.  Исполнитель включит, дополнительно к цене Договора, в отдельно в выставленный Заказчику счет (инвойс) сумму налогов, не отраженных в условиях настоящего Договора, но подлежащих удержанию по законодательству Республики Узбекистан, если таковые будут иметь место на момент выплаты дохода Исполнителю. | 3.8 Любые налоги, сборы и аналогичные выплаты (далее совместно обозначаемые «**Налоги**»), которые должны выплачиваться на территории Республики Узбекистан в связи с заключением и выполнением настоящего Договора, выплачиваются Заказчиком.  Исполнитель включит, дополнительно к цене Договора, в отдельно в выставленный Заказчику счет (инвойс) сумму налогов, не отраженных в условиях настоящего Договора, но подлежащих удержанию по законодательству Республики Узбекистан, если таковые будут иметь место на момент выплаты дохода Исполнителю. |
| **PAYMENT TERMS** | **УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ** |
| 3.10. Payments under this Contract shall be made in US dollars, by bank transfer of funds, to the Contractor's account as follows:  3.10.1. The Client pays the subscription fee to the Contractor at intervals for 1 (one) subscription period. the Subscription period begins from the moment this Contract comes into force.  - the subscription period for technical support of the System is carried out by the Contractor from the moment this Contract enters;  3.10.2. Payment with the Contractor are made by the Client within \_\_\_\_\_\_\_\_ banking days from the date of invoicing for payment, in the form of 100% prepayment of the subscription fee for the coming subscription period.  3.11. In the absence of payment on the part of the Client, within the time frames stipulated in clause 3.10.2., as well as for previous subscription periods, the Contractor has the right to suspend the process of providing services until the payment obligations on the part of the Client are fulfilled.  3.12. Bank charges and taxes related to the implementation of this Contract on the territory of the Republic of Uzbekistan shall be borne by the Сlient, and bank charges, taxes associated with the performance of this Contract outside the territory of the Republic of Uzbekistan - Contractor. All costs which are related with the cancellation of funds from the Сlient's account and its respondent banks 's commission should be covered by the part of Сlient.  3.13. The date of payment and accordingly the performance of its payment obligation of the Client hereunder is the date of receipt of funds of Contractor’s bank account. | 3.10. Платежи по настоящему Договору, должны быть произведены в долларах США, путем банковского перевода денежных средств, на счет Исполнителя следующим образом:  3.10.1. Заказчик осуществляет оплату абонентской платы Исполнителю с периодичностью за 1 (один) абонентский период. При этом стороны договорились:  - абонентский период по техническому сопровождению Системы осуществляется Исполнителем с момента вступления настоящего Договора;  3.10.2. Расчеты с Исполнителем производятся Заказчиком в течение \_\_\_\_\_\_\_\_ банковских дней с момента выставления счета на оплату, в форме 100% предоплаты от размера абонентской платы за наступающий абонентский период.  3.11. В случае отсутствия оплаты со стороны Заказчика, в сроки, оговоренные в п. 3.10.2., а также за предыдущие абонентские периоды Исполнитель вправе приостановить процесс предоставления услуг до исполнения обязательств по оплате со стороны Заказчика.  3.12. Банковские расходы, налоги, связанные с выполнением этого Договора на территории Республики Узбекистан, несет Заказчик, а банковские расходы, налоги, связанные с выполнением этого Договора вне территории Республики Узбекистан – Исполнитель. Все расходы, связанные со списанием денежных средств с расчетного счета Заказчика, а также комиссии его банка респондента несет сторона Заказчик.  3.13. Днем оплаты и соответственно исполнение Заказчиком своих обязательств по оплате в рамках настоящего Договора, является дата, поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя. |
| **IV RIGHTS ANDOBLIGATIONS OF THE PARTIES** | **IV ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН** |
| **4.1. Contractor shall:**   * provide access to technical support services in accordance with the procedures set forth in Appendix No. \_\_\_to this Contract remotely and with the right to engage third parties; * properly fulfill other obligations stipulated by this contract; * provide the Services for the entire duration of this Contract, except for the circumstances specified in paragraph 3.11. Of this Contract; * provide Services for Сlient 's requests during the whole term of this Contract; * timely provide to the Client signed acts of acceptance services for the provision of subscriber access to technical support services (hereinafter referred to as the act of acceptance services), invoices for payment and technical acts.   **4.2.** The methods and techniques of services rendering under the Contract are determined by the Contractor independently, taking into account the interests of the Сlient.  **4.3.** The Contractor guarantees that the Services will be provided at a qualified professional level in full compliance with the current laws of the Client's country and the rules applicable to the provision of such Services.  **4.4.** The Contractor shall provide Services under this Contract, subject to compliance of obligations by the Сlient under the Contract.  **4.5.** The Contractor shall not be liable for damage caused under this Contract to the Client in relation to the System for which the services are ordered, if only this damage arose due to the proven fault of the Contractor.  **4.6. Client shall:**   * + 1. use the System as intended, create the necessary climate and operating conditions in accordance with the requirements of the manufacturer;     2. assign personnel to the System who have undergone appropriate training, have the qualifications and special knowledge in the use of this System;     3. provide the Contractor with the resources and access necessary for the provision of services.     4. in case of need to solve problems with System on the territory of the Сlient promptly provide work place and System necessary for Contract’s conditions performance.     5. provide Contractor (by his requests) necessary information on the merits of technical problems.     6. properly issue Requests to the Contractor in accordance with the procedures of this Contract.     7. pay for the Contractor’s services in the amount and terms set out in Section 3,5 of this Contract.   **4.7. Contractor’s rights:**   * + 1. require the Сlient to perform its duties as set forth in this Contract;     2. comments, suggestions and recommendations on the conditions and mode of System operation, any claims by the fulfillment of obligations by the Сlient under the Contract shall be specified in «Technical act»;     3. send performance of its obligations to third parties, in the event of liquidation, changing the types and activities, etc. circumstances (subject to preliminary written agreementwith the Сlient).   **4.8. Сlient ’s rights:**   * + 1. require the Contractor to perform its duties as set forth in this Contract;     2. give their comments, proposals or claims on the quality or timing of System maintenance in writing and send to the Contractor's address;     3. at any time, refuse access to the Contractor's Services by notifying the latter in writing not later than 15 calendar days before the start of the next subscription period. At the same time, the Client is obliged to pay the Contractor the amount for the current period of service provision, in which the Client turned out to be from the Contractor's services. | * 1. **Исполнитель обязан:**       + предоставить доступ к Услугам по техническому сопровождению согласно процедурам, изложенных в Приложении № \_ к настоящему Договору дистанционно и с правом привлечения третьих лиц;      + исполнять надлежащим образом иные обязательства, предусмотренные настоящим Договором;      + оказывать Услуги в течение всего срока действия настоящего Договора, за исключением обстоятельств, оговоренных в п.3.11. настоящего Договора;      + оказывать Услуги по Запросам Заказчика в течение всего срока действия настоящего Договора;      + своевременно предоставлять Заказчику подписанные акты об оказанных услугах по предоставлению абонентского доступа по техническому сопровождению (далее – Акт об оказанных услугах), инвойсы на оплату и технические акты.   2. Способы и методы предоставления услуг по настоящему Договору определяются Исполнителем самостоятельно, с учетом соблюдения интересов Заказчика.   3. Исполнитель гарантирует, что Услуги будут предоставляться на квалифицированном профессиональном уровне в полном соответствии с действующими законами страны Заказчика и правилами, применимыми к предоставлению таких Услуг.   4. Исполнитель предоставляет Услуги по настоящему Договору при условии выполнения Заказчиком своих обязательств по настоящему Договору.   5. Исполнитель не несет ответственности за ущерб, причинённый в рамках настоящего Договора Заказчику в отношении Системы, для которой заказаны услуги, если только этот ущерб не возник по доказанной вине Исполнителя.   6. **Заказчик обязан:**      1. использовать Систему по назначению, создать необходимые климатические и эксплуатационные условия в соответствии с требованиями завода изготовителя;      2. закрепить за Системой персонал, прошедший соответствующее обучение имеющий квалификацию и специальные знания в области пользования данным Системы;      3. предоставить Исполнителю ресурсы и доступы необходимые для оказания услуг;      4. в случае необходимости решения проблем с Системой на территории Заказчика, своевременно обеспечить специалистов необходимым для выполнения условий настоящего Договора рабочим местом и Системы;      5. предоставлять Исполнителю (по его запросам) необходимые сведения, касающиеся существа возникших технических проблем;      6. надлежащим образом оформлять Запросы Исполнителю согласно процедурам настоящего Договора;      7. оплачивать абонентскую плату в размере и сроки, предусмотренные в Разделах 3 и 5 настоящего Договора;   7. **Исполнитель вправе:**      1. требовать от Заказчика выполнения его обязанностей, изложенных в настоящем Договоре.      2. свои замечания, предложения и рекомендации по условиям и режиму эксплуатации Системы, либо претензии по выполнению Заказчиком своих обязанностей по настоящему Договору изложить в «Техническом акте»;      3. передать исполнение своих обязательств полностью или частично третьей стороне, в том числе в случае, ликвидации, изменении видов и направлений деятельности, иных обстоятельств (по предварительному письменному соглашению с Заказчиком).   8. **Заказчик вправе:**      1. требовать от Исполнителя выполнения его обязанностей, изложенных в настоящем Договоре;      2. свои замечания, предложения или претензии по качеству или срокам обслуживания Системы изложить в письменном виде и направить в адрес Исполнителя;      3. в любое время отказаться от доступа к Услугам Исполнителя, уведомив последнего в письменном виде не менее, чем за 15 календарных дней до начала следующего абонентского периода. При этом Заказчик обязан оплатить Исполнителю сумму за текущий период оказания услуг, в котором Заказчик оказался от услуг Исполнителя. |
| 1. **SERVICES ACCEPTANCE AND TRANSFER ORDER**    1. Within \_\_\_ (\_\_\_\_) calendar days after the end of each subscriber period, the Contractor sends the Client in two copies the act of acceptance services and the Technical act.   The technical act is signed in the event of performing technical support actions in accordance with Appendixes No. \_\_  In the Acts of acceptance and Technical Act Parties shall specify the way services were provided – remotely or at the territory of the Clieng.  In the event that no applications technical support has been received and preventive measures have not been taken during the corresponding subscription period, the parties sign only the Act on the services rendered, in accordance with Appendix No. \_ of this Contract.   * 1. The Client signs Act of acceptance of services and, if applicable, Technical act within **5 (five)** calendar days from the date of their provision by the Contractor and returns to the Contractor one signed original or sends a reasoned claim to the Contractor   If, after **5 (five)** calendar days, there is no notice of signing the documents or a justified claim, the services are considered accepted by the Client. In this case, the Contractor signs the Act of acceptance services and, if applicable, Technical act unilaterally and this act will be the basis for closing the subscription period. | 1. **ПОРЯДОК ПРИЕМА ПЕРЕДАЧИ УСЛУГ**    1. В течение **\_\_\_ (\_\_\_\_)** календарных дней по окончании каждого абонентского периода Исполнитель направляет Заказчику в двух экземплярах Акт об оказанных услугах и Технический акт.   Технический акт подписывается в случае выполнения действий по техническому сопровождению согласно Приложений № \_\_.  В Акте об оказанных услугах и/или Техническом акте Стороны указывают каким образом были оказаны Услуги – дистанционно или на территории Заказчика.  В случае если заявок на техническое сопровождение не поступало и не производились профилактические мероприятия в соответствующий абонентский период, стороны подписывают только Акт об оказанных услугах, согласно Приложению№ \_ настоящего Договора.   * 1. Заказчик подписывает Акт об оказанных услугах и, если применимо, Технический акт в течении **5 (пяти)** календарных дней с даты их предоставления Исполнителем и возвращает Исполнителю один подписанный экземпляр или направляет в адрес Исполнителя мотивированную претензию.   В случае отсутствия по истечении **5 (пяти)** календарных дней, уведомления о подписании документов или мотивированной претензии, услуги считаются принятыми Заказчиком. В этом случае Исполнитель подписывает Акт об оказанных услугах и, если применимо, Технический акт, в одностороннем порядке и данный акт будет являться основанием для закрытия абонентского периода. |
| 1. **QUALITY AND WARRANTIES** | 1. **КАЧЕСТВО И ГАРАНТИИ** |
| * 1. The Contractor guarantees the qualified and professional provision of the Services, under the terms of this Contract   2. Each party represents and guarantees that it has powers and the capacity to fulfill the obligations under the Contract.   3. **Contractor guarantees qualitative servicing in case of absence of the following:** * any errors, defects or other problems that appeared at the result of negligence, incorrect or inappropriate use of the System by the Сlient and/or any other third party without control of the Contractor; * application of programs for the destruction, damage or change the System system or any of its elements operation. * unauthorized changes, additions, repairs or not agreed maintenance of System; * inadequate environmental conditions (failure of the power supply, air conditioning, etc.) * damage caused to the System due to act of nature and everyday occurrences: lightning, fire, earthquakes, floods, etc. * repair conditions and other related services determined by these circumstances, established by the parties through negotiations.   1. **Contractor guarantees provision of services in the following case:** * duly completed Requests to the Contractor; * ensuring unhindered access to the serviced System; * reserve the System for personnel, passed appropriate training and certification * Client’s compliance with requirements on exploitation of Goods.   1. The Contractor is not responsible for the downtime of technical support if the Client does not provide the necessary access and information, and also does not provide the necessary resources related to the fulfillment of the obligations to provide the Services by the Contractor. | * 1. Исполнитель гарантирует квалифицированное и профессиональное предоставление Услуг, на условиях настоящего Договора.   2. Каждая из сторон заявляет и гарантирует, что она обладает правомочиями и правоспособностью выполнять обязательства по настоящему Договору.   3. **Исполнитель гарантирует качественное предоставление услуг в случае отсутствия:** * любых ошибок, дефектов или иных проблем, появившихся в результате небрежного, неверного или недопустимого использования Системы Заказчиком и/или любой иной третьей стороной, не находящейся под контролем Исполнителя; * применения программ, предназначенных для разрушения, повреждения или изменения эксплуатации системы Системы или любого ее элемента; * несанкционированных изменений, добавлений, ремонтных работ или не согласованного технического обслуживания Системы; * несоответствующих окружающих условий (сбой системы электропитания, кондиционирования и т.д.); * ущерба, нанесенного Системы вследствие природных и бытовых явлений: удара молнии, пожара, землетрясения, наводнения и т.д.; * условия ремонта и прочих соответствующих услуг, обусловленных указанными обстоятельствами, устанавливаются сторонами путем переговоров.   1. **Исполнитель гарантирует качественное предоставление услуг в случае:** * надлежащим образом оформленных Запросов в адрес Исполнителя; * обеспечения беспрепятственного доступа к обслуживаемому Системы; * закрепления за Системы персонала, прошедшего соответствующее обучение * соблюдения Заказчиком требований по эксплуатации Товара.   6.5**.** Исполнитель не несет ответственности за простои предоставления техническому сопровождению, в случае если Заказчик не предоставит необходимых доступов и информации, а также не обеспечит необходимыми ресурсами, относящимися к исполнению обязательств по оказанию Услуг Исполнителем. |
| 1. **CONFIDENTIALITY** | 1. **КОНФЕНДИЦИАЛЬНОСТЬ** |
| * 1. All information related to the subject of the Contract, timelines and status of its performance is considered as confidential in accordance with the Contract. Each Party shall maintain confidentiality of such information in order to ensure protection of it from unauthorized access, use or distribution to third parties, These obligations shall remain in force within 3 years after the expiration of the Contract. | 7.1. По настоящему договору конфиденциальной признается вся информация, касающаяся предмета настоящего договора, сроков и хода его выполнения. Каждая из сторон обязана сохранять режим коммерческой тайны по сведениям настоящего договора, обеспечить защиту от несанкционированного доступа, использования или распространения третьим лицам. Эти обязательства сохраняют силу в течение 3 лет после окончания срока действия Договора. |
| 1. **FORCE MAJEURE** | 1. **ФОРС МАЖОР** |
| * 1. Neither party is responsible for partial or complete failure to fulfill its obligations if this failure was the result of force majeure, such as fire, earthquake, war, military operations, strike, pandemics, states of emergency, isolation and other factors that may affect the performance of this contract, provided that these circumstances directly affect the performance of obligations. In this case, the term for the fulfillment of contractual obligations is extended for the duration of such circumstances.   2. In the event of the occurrence of the circumstances specified in clause 8.1 of this Contract, each of the Parties must, within 5 (Five) calendar days, notify the other Party about them in writing. A Party referring to force majeure circumstances at the request of the other Party must immediately provide this other Party with official documents confirming the existence of these circumstances and, if possible, assessing their impact on the Party's ability to fulfill its obligations under the Contract. The parties can mutually, without the document specified above, agree on the presence of this Force Majeure, which allows you to proceed with the procedure of this Article 8 of the Contract.   3. Failure to notify or untimely notification about force majeure circumstances deprives the relevant Party of the right to refer to them in justification of non-fulfillment or improper fulfillment of obligations.   4. If the specified circumstances continue for more than 6 months, each Party has the right to terminate the Contract. In this case, neither of the Parties shall have the right to demand compensation for their losses from the other. | * 1. Ни одна из сторон не является ответственной за частичное или полное невыполнение своих обязательств, если это невыполнение явилось следствием форс-мажорных обстоятельств, таких как пожар, землетрясение, войны, военные операции, забастовка, пандемии, чрезвычайные положения, ограничения в передвижении по стране (карантин), введенные государственными органами и других факторов, которые могут повлиять на выполнение настоящего Договора, при условии, что эти обстоятельства прямо повлияли на выполнение обязательств. В этом случае срок выполнения Договорных обязательств продлевается на период действия таких обстоятельств.   2. При наступлении обстоятельств, указанных в п. 8.1 настоящего Договора, каждая из Сторон должна в течение 5 (Пяти) календарных дней известить о них в письменном виде другую Сторону. Сторона, ссылающаяся на обстоятельства непреодолимой силы по требованию другой Стороны должна незамедлительно предоставить этой другой Стороне официальные документы, удостоверяющие наличие этих обстоятельств и, по возможности, дающие оценку их влияния на возможность исполнения Стороной своих обязательств по Договору. Стороны могут обоюдно, без документа, указанного выше, согласовать наличие данного Форс-мажора, что позволяет приступать к процедуре данной статьи 8 Договора.   3. Не извещение либо несвоевременное извещение об обстоятельствах непреодолимой силы лишает соответствующую Сторону права ссылаться на них в обоснование неисполнения, либо ненадлежащего исполнения обязательств.   4. Если указанные обстоятельства продолжаются более 6 месяцев, каждая Сторона имеет право на расторжение Договора. В этом случае ни одна из Сторон не вправе требовать от другой возмещения своих убытков. |
| **IX. PENALTIES** | 1. **ШТРАФНЫЕ САНКЦИИ** |
| * 1. In case of delay in the performance of provider's obligations against the time limits prescribed by this Contract, for each banking day of delay Сlient shall be entitled to recover from the Contractor penalty in the amount of 0,2% of the value of unfulfilled part of the obligation, but the total amount of fines should not exceed 20% of the value of unfulfilled part of the obligation.   These fines should not be paid in the event of one or a combination of the following conditions:  - Refusal of the Client to take any special preventive actions previously agreed with the Contractor;  -Any actions directly contrary to the Documentation for the System of the Client or third parties who are not hired employees, agents or subcontractors of the Contractor;  - Failure of the Client's network;  - According to clause 6.5. of the Contract;  - If it is impossible to provide services due to restrictions on movement and movement by the government of the Client's country;  - Force majeure.   * 1. In case of delay in fulfillment by the Сlient of its obligations against the time limits prescribed by this Contract, for each banking day of delay the Contractor is entitled to charge the Сlient default interest in the amount of 0,2% of the value of unfulfilled part of the obligation, but the total amount of fines should not exceed 20% of the value of unfulfilled part of the obligation.   2. The Client does not have the right to unilaterally deduct any amounts, fines, penalties, taxes and other refunds from the amounts of subscription payments due to the Contractor. All such deductions unilaterally by the Client will be considered as unjust enrichment. All such withholdings specified in this clause may be made either on the basis of an additional Contract signed by the parties to this Contract, or on the basis of an executive document issued on the basis of a court decision that has entered into legal force not contested by the Contractor. | * 1. В случае просрочки в выполнении Исполнителем своих обязательств против сроков, установленных настоящим Договором, за каждый банковский день просрочки Заказчик вправе взыскать с Исполнителя пеню в размере 0,2% стоимости невыполненной части обязательства, однако общая сумма пени не должна превышать 20% стоимости невыполненной части обязательства.   Данные штрафы не должны уплачиваться в случае одного или комбинации следующих условий:  - Отказ Заказчика предпринять какие-либо-специальные предотвращающие действия, согласованные ранее с Исполнителем;  -Любые прямо противоречащие документации на Система действия Заказчика или третьих сторон, не являющихся нанятыми работниками, агентами или субподрядчиками Исполнителя;  - Сбой сети Заказчика;  - Согласно п.6.5. Договора  - В случае невозможности предоставления услуг по причине ограничения передвижения и перемещения правительством страны Заказчика;  -Форс-мажора.   * 1. В случае просрочки в выполнении Заказчиком своих обязательств против сроков, установленных настоящим Договором, за каждый банковский день просрочки Исполнитель вправе взыскать с Заказчика пеню в размере 0,2% стоимости невыполненной части обязательства, однако общая сумма пени не должна превышать 20% стоимости невыполненной части обязательства.   2. Заказчик не имеет право на удержания в одностороннем порядке, каких-либо сумм, штрафов, пеней, налогов и иных возмещений из сумм абонентских выплат подлежащих Исполнителю. Все такие удержания в одностороннем порядке стороной Заказчика будут рассматриваться как неосновательное обогащение. Все такие удержания, указанные в настоящем пункте, могут быть произведены либо на основании дополнительного соглашения, подписанного сторонами настоящего Договора, либо на основании исполнительного документа, выпущенного согласно вступившего в законную силу судебного решения не оспариваемого стороной Исполнителя. |
| **X. DISPUTE SETTLEMENT PROCEDURE** | 1. **ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ** |
| * 1. Contractor and the Сlient will take all measures to settle any disputes that may arise out of the Contract or in connection with it, amicably.   2. In the event that the parties cannot reach a Contract, all disputes and disagreements, except for the jurisdiction of the general courts, are subject to resolution in the Economic Court of Tashkent in accordance with the legislation of the Republic of Uzbekistan. The decision of the court will be binding on the parties. This contract is governed by the legislation of the Republic of Uzbekistan.   3. Before submitting the dispute to the court, a claim must be submitted. All claims are reviewed within one month from the date of receipt. | * 1. Исполнитель и Заказчик предпримут все меры к разрешению всех споров и разногласий, которые могут возникнуть из настоящего Договора или в связи с ним, дружеским путем.   2. В случае, если стороны не смогут прийти к соглашению, то все споры и разногласия, за исключением подсудности об­щим судам, подлежат разрешению в Экономическом суде г. Ташкента в соответствии с законодательством Республики Узбекистан. Решение суда будет являться обязательным для сторон. Настоящий Договор регулируется законодательством Республики Узбекистан.   3. До передачи спора на рассмотрение в суд обязательно предъявление претензии. Все претензии рассматриваются в месячный срок с момента получения. |
| 1. **ENTRY INTO FORCE- TERMINATION** | **XI. ВСТУПЛЕНИЕ ДОГОВОРА В СИЛУ - ПРЕКРАЩЕНИЕ ДЕЙСТВИЯ** |
|  |  |
| * 1. This Contract comes into force from the moment it is signed by the authorized representatives of the Parties / This Contract is considered concluded from the moment it is signed by the Parties, comes into force from the moment of its registration with the authorized bodies of the Republic of Uzbekistan in accordance with the current legislation.   10.2. This Contract comes into force from the moment of its signing by authorized representatives of the Parties and is valid until the moment of its termination by the Parties, and in terms of unfulfilled obligations - until the moment of their full fulfillment.  10.3. This Contract may be terminated (the respective obligations of the Parties are terminated):  • at any time by agreement of the parties;  • at any time at the request of one of the parties, after a prior written warning of the other party, at least 40 (forty) calendar days in advance, while the parties agree that in this case, neither party will present claims to each other for lost profits and compensation claim;  • on other grounds stipulated by the current legislation.  Upon termination (termination) of this contract, the parties will take all necessary measures to effect mutual settlements under this contract. | * 1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания уполномоченными представителями Сторон / Настоящий Договор считается заключенным с момента его подписания Сторонами, вступает в силу с момента регистрации его в уполномоченных органах Республики Узбекистан согласно действующему законодательству.   2. Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания уполномоченными представителями Сторон и действует до момента его расторжения сторонами, а в части неисполненных обязательств - до момента их полного исполнения.   3. Настоящий Договор, может быть, расторгнут (соответствующие обязательства Сторон прекращены): * в любой момент по соглашению сторон; * в любой момент по требованию одной из сторон, после предварительного письменного предупреждения другой стороны, не менее чем за 40 (сорок) календарных дней, при этом стороны соглашаются, что в этом случае ни одна из сторон не будут выставлять друг другу требования об упущенной выгоде и отступного требования; * по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством.   При расторжении (прекращении) настоящего Договора стороны примут все необходимые меры по осуществлению взаиморасчетов по настоящему Договору. |
| 1. **MISCELLANEOUS** | 1. **ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ** |
| * 1. All Appendixes to this Contract are its integral parts. All changes and additions to this Contract are valid only if they are made in writing and signed by both parties.   2. The parties undertake to refrain from any actions, including offers or promises, which may be directly or indirectly construed as commercial bribery.   3. The conclusion between the parties of the Supplementary agreement to the contract is not required, in the event of a change in the legal addresses and bank details of the parties, while the party to which these changes have occurred is obliged to notify the other party in a simple written form about such changes.   4. With the signing of this Contract, the parties fully confirm that the representatives of the Parties named in the preamble of this Contract have all legal, legally justified powers to conclude such transactions (agreements), as well as to sign this Договор.   5. The parties recognize the legal force behind the documents signed not only by the handwritten signature, but also by the analogue of the handwritten signature, including the facsimile, electronic digital signature and any other handwritten signature of the contract itself. This contract and additions to it can be concluded by drawing up one document signed by the parties, as well as by exchanging documents by post, telegraph, teletype, telephone, electronic or other communication, allowing you to reliably establish that the document comes from a party to the contract.   6. The present Contract is made in Russian and English languages in 2 copies, one copy for the Сontractor and the Сlient.   7. In case of disagreements and disputes between Parties about the text of the Contract, the Russian text of the Contract shall prevail.   12.8. Anti-corruption clause  When fulfilling their obligations under this Agreement, the Parties, their affiliates, employees or intermediaries undertake not to carry out, directly or indirectly, actions qualified as giving / receiving a bribe, commercial bribery, abuse of official position, as well as actions that violate the requirements of the legislation of the Republic of Uzbekistan, international norms of law and international treaties of the Republic of Uzbekistan on combating the legalization (laundering) of proceeds from crime, and other corruption violations - both in relations between the parties to the Agreement, and in relations with third parties and state bodies. The Parties also undertake to communicate this requirement to their affiliated (interrelated) persons, employees, authorized representatives and intermediaries.  12.8.1 Each of the parties to the Agreement, their affiliated (related) persons, employees and intermediaries refuse to stimulate in any way the employees or authorized representatives of the other party, including by providing money, gifts, providing free services to them or performing works aimed at ensuring the performance by this employee or an authorized representative of any actions in favor of the stimulating party.  12.8.2 Under the action of the employee, carried out in favor of the stimulating party, it is understood, among other things:  a) providing undue advantages over other counterparties;  b) providing any guarantees;  c) speeding up existing procedures;  d) other actions performed by the employee within the framework of their official duties, but which do not comply with the principles of transparency and openness of relations between the parties.  12.8.3 If a Party has reason to believe that a violation by the other Party, its affiliated (related) persons, employees, authorized representatives or intermediaries of any obligations under this article has occurred or may occur, the Party undertakes to immediately notify the other Party about this in writing and to the e-mail address specified in the Agreement. In the written notice, the Party must refer to the facts or provide materials that reliably confirm or give reason to believe that such a violation has occurred or may occur.  12.8.4. The party that has received a notification of a violation of any provisions of this article is obliged to consider the notification and inform the other party about the results of its consideration within 10 (ten) business days from the date of receipt of the written notification.  12.8.5. The Parties guarantee the implementation of due process on the facts of violation of the provisions of this clause of the reservation in compliance with the principles of confidentiality and the application of effective measures to prevent possible conflict situations. The parties guarantee the absence of negative consequences both for the notifying party as a whole and for specific employees of the notifying party who reported the fact of violations.  12.8.6. If it is confirmed that one party has violated the provisions of this article and / or the other party has not received information about the results of consideration of the notification of violation, the other party has the right to terminate this Agreement unilaterally out of court by sending a written notice no later than 30 (thirty) calendar days before date of termination of this Agreement. | * 1. Все приложения к настоящему Договору являются неотъемлемыми его частя­ми. Все изменения и дополнения к данному Договору действительны лишь в случае, если они совершены в письменной форме и подписаны обеими сторонами.   2. Стороны обязуются воздерживаться от каких-либо действий, в том числе предложений или обещаний, которые могут быть прямо или косвенно истолкованы как коммерческий подкуп.   3. Заключение между сторонами Дополнительного соглашения к Договору не требуется в случае изменения юридических адресов и банковских реквизитов сторон, при этом сторона у которой произошли данные изменения, обязана в простой письменной форме оповестить другую сторону о таких изменениях.   4. С подписанием настоящего Договора стороны полностью подтверждают, что у представителей Сторон, поименованных в преамбуле настоящего Договора, имеются все законные, юридически обоснованные, полномочия на право заключения такого рода сделок (договоров), а равно и подписания настоящего Договор.   5. Стороны признают юридическую силу за дoкyмeнтами, подписываемыми не только собственноручной подписью, но и aнaлoгом собственноручной подписи, включая факсимиле, электронную цифровую подпись и любой иной aнaлoг собственноручной подписи, о котором договорятся. Настоящий Договор и дополнения к нему могут быть заключены путем составления одного дoкyмeнта, подписанного сторонами, а также путем обмена дoкyмeнтами посредством почтовой, телеграфной, телетайпной, телефонной, электронной или иной связи, позволяющей достоверно установить, что дoкyмeнт исходит от стороны по Договору.   6. Настоящий Договор составлен на русском и английском языках в 2-х экземплярах, по одному экземпляру для Исполнителя и Заказчика.   7. В случае возникновения разногласий и споров между сторонами по тексту Договора, русский текст Договора имеет преимущества над английским текстом Договора.   12.8. Антикоррупционная оговорка  При исполнении своих обязательств по настоящему Договору Стороны, их аффилированные лица, работники или посредники обязуются не осуществлять, прямо или косвенно, действий, квалифицируемых как дача/получение взятки, коммерческий подкуп, злоупотребление должностным положением, а также действий, нарушающих требования законодательства Республики Узбекистан, международных норм права и международных договоров Республики Узбекистан о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путём, и иные коррупционные нарушения – как в отношениях между сторонами Договора, так и в отношениях с третьими лицами и государственными органами. Стороны также обязуются довести это требование до их аффилированных (взаимосвязанных) лиц, работников, уполномоченных представителей и посредников.  12.8.1 Каждая из сторон Договора, их аффилированные (взаимосвязанные) лица, работники и посредники отказываются от стимулирования каким-либо образом работников или уполномоченных представителей другой стороны, в том числе путем предоставления денежных сумм, подарков, безвозмездного оказания в их адрес услуг или выполнения работ, направленных на обеспечение выполнения этим работником или уполномоченным представителем каких-либо действий в пользу стимулирующей его стороны.  12.8.2. Под действием работника, осуществляемыми в пользу стимулирующей его стороны понимаются, в том числе:  a) предоставление неоправданных преимуществ по сравнению с другими контрагентами;  b) предоставление каких-либо гарантий;  c) ускорение существующих процедур;  d) иные действия, выполняемые работником в рамках своих должностных обязанностей, но не соответствующие принципам прозрачности и открытости взаимоотношений между сторонами.  12.8.3 В случае возникновения у Стороны оснований полагать, что произошло или может произойти нарушение другой Стороной, ее аффилированными (взаимосвязанными) лицами, работниками, уполномоченными представителями или посредниками каких-либо обязательств, предусмотренных данной статьей, Сторона обязуется незамедлительно уведомить об этом другую Сторону в письменной форме и по адресу электронной почты, указанной в Договоре. В письменном уведомлении Сторона обязана сослаться на факты или предоставить материалы, достоверно подтверждающие или дающие основание предполагать, что такое нарушение произошло или может произойти.  12.8.4. Сторона, получившая уведомление о нарушении каких-либо положений настоящей статьи, обязана рассмотреть уведомление и сообщить другой стороне об итогах его рассмотрения в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения письменного уведомления.  12.8.5. Стороны гарантируют осуществление надлежащего разбирательства по фактам нарушения положений настоящей статьи оговорки с соблюдением принципов конфиденциальности и применение эффективных мер по предотвращению возможных конфликтных ситуаций. Стороны гарантируют отсутствие негативных последствий как для уведомившей стороны в целом, так и для конкретных работников уведомившей стороны, сообщивших о факте нарушений.  12.8.6. В случае подтверждения факта нарушения одной стороной положений настоящей статьи и/или неполучения другой стороной информации об итогах рассмотрения уведомления о нарушении, другая сторона имеет право расторгнуть настоящий Договор в одностороннем внесудебном порядке путем направления письменного уведомления не позднее чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты прекращения действия настоящего Договора. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | **Приложение № 1 / Appendix № 1**  **к Договору / to the Contract № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **от /dd.«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_** |  |

**Описание системы для осуществления услуг по техническому сопровождению/**

**Description of the system for the implementation of technical support services**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**SIGNATURES/ ПОДПИСИ СТОРОН**

|  |  |
| --- | --- |
| **Сlient/Заказчик**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **Contractor/Исполнитель**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |

**Приложение № 2 / Appendix № 2**

**к Договору/ to the Contract № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**от /dd. «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Состав предоставляемых Услуг и размер абонентской платы/**

**The composition of the services provided and the subscription fee**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование услуги/Name of service** | **Абонентский период/Period of Сlient services** | **Размер абонентской платы за 1 абонентский период (США) / Subscriber fee for 1 subscriber period (USD)** |
| **1. Услуги по техническому сопровождению корпоративному хранилищу данных:**  Оптимизация работоспособности, исправление ошибок (дефектов) или неявной некорректной логики работы решения, не выявленных в ходе приемки решения. Услуга распространяется на: а) настройки и конфигурацию, выполненных к моменту приемки решения; б) программные разработки (исходные коды), выполненных к моменту приемки решения;  Проведение плановых профилактических проверок работоспособности решения.  Консультации бизнес-пользователей и сотрудников ИТ Заказчика по вопросам эксплуатации и настройки решения;  Внесение изменений в конфигурацию решения в пользовательском режиме, не требующих доработок – по запросу Заказчика.  Исправление ошибок (дефектов) или неявной некорректной логики работы комплекса BASIS;  Консультации по функционированию и конфигурации прикладного программного обеспечения.  Работы по восстановлению работоспособности решения при сбоях и других критических ситуациях, вызванных внештатными ситуациями.  /  **1. Technical support services for a corporate data warehouse:**  Optimization of performance, correction of errors (defects) or implicit incorrect logic of the solution, not identified during the acceptance of the solution. The service covers: a) settings and configuration completed by the time the decision is made; b) software developments (source codes) completed by the time the decision was made;  Carrying out scheduled preventive checks of solution performance.  Consulting business users and IT employees of the Customer on the operation and configuration of the solution;  Making changes to the configuration of the solution in the user mode that do not require modifications - at the request of the Customer.  Correction of errors (defects) or implicit incorrect logic of the BASIS complex;  Consultations on the functioning and configuration of application software.  Works on restoring the operability of the solution in case of failures and other critical situations caused by emergency situations | **3 месяца/ 3 months** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Сlient/Заказчик**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **Contractor/Исполнитель**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |

|  |
| --- |
| **Приложение № 3 / Appendix № 3**  **к Договору / to the Contract № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **от /dd.«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_** |

|  |  |
| --- | --- |
| **ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ** | **THE TECHNICAL SUPPORT PROCEDURE** |
| **Возможность доступа к «Горячей линии» - в общеустановленные рабочие часы (8х5)**: консультации по телефону или электронной почте по вопросам: | **«Hot line» accessibility – within working hours (8х5):** consultations by phone or e-mail on: |
| ∙ настройки, базового администрирования оборудования и ПО; | * configuration, basic administration of hardware and software; |
| ∙ диагностики неисправностей и проведения восстановительных работ. | * diagnostics of malfunctions and carrying out of restoration works. |
| ∙ прием запросов на оказание консультации, оказание услуги путем удаленного доступа или вызов специалиста осуществляется координатором Сервисного центра.  Адрес: Авторизированного сервисного центра на территории Узбекистана:  e- mail: | * acceptance of requests for consulting or calling a specialist is carried out by the coordinator of the Service Center.   The address of the Authorized Service Center on the territory of Uzbekistan:  e- mail: |
| **Обновление программного обеспечения** обслуживаемого оборудования и ПО, а также кодов программных коррекций (patches) по необходимости для разрешения проблем / по запросу Заказчика. | **Updating the software** of the serviced equipment and software, as well as codes of software corrections (patches) as needed to resolve problems / at the request of the Client. |
| 1. **Порядок предоставления услуг:** | **1. The order of services:** |
| Используется следующая классификация сложности проблем: | The following classification of the complexity of the problems is used: |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Классификация/** **Classification** | **Возникшая проблема/** **Problem encountered** | **План действий и распределение обязанностей/** **План действий и распределение обязанностей** |
| **Критический отказ (Critical) – Проблема 1-й степени приоритета/** **Critical failure - The problem of the 1st degree of priority** | Высоко критический отказ системы (Авария) или сервиса в реальных условиях эксплуатации, приведший к следующему   * Прекращение работы системы * Недоступность критических сервисов для Заказчика * Недоступность критических сервисов для Клиентов   A highly critical failure of the system or service in real operating conditions, leading to the following:   * Termination of the system * Unavailability of critical services for the Client * Unavailability of critical services for the Client | **Исполнитель:**  Исполнитель должен в течение 30 (тридцать) минут ответить на обращение Заказчика и подтвердить получение информации об отказе. Такой ответ и подтверждение могут быть даны по телефону или при помощи электронных средств, как это предусмотрено Договором.  Проблема должны быть устранена в срок, не превышающий 24 часа, с момента получения обращения Заказчика об отказе и предоставления удаленного доступа. Исполнитель будет оказывать сопровождение непрерывно, вплоть до полного устранения возникшего Критического отказа или предложения Заказчику удовлетворяющего ее промежуточного решения. Восстановление приемлемого уровня обслуживания может быть достигнуто путем предоставления Заказчику соответствующих консультаций, предложения обходного решения или изменения программного обеспечения  В случае решения проблемы путем предложения обходного решения (далее по тексту «временного решения»), Исполнитель должен предоставить окончательное решение по устранению проблемы в течение 30 рабочих дней с момента получения обращения Заказчика об отказе системы, при условии полного содействия и предоставления запрашиваемой информации.  **Заказчик:**  Заказчик должен быть доступен сотрудникам Исполнителя для оказания помощи в диагностировании проблемы и обеспечении удаленного доступа к поврежденному оборудованию с целью содействия в ее изучении и устранении. /  **Contractor:**  The Contractor shall respond to the Сlient's request within 30 (thirty) minutes and confirm receipt of the information on the refusal. Such a response and confirmation can be given by phone or by electronic means, as provided for in the Treaty.  The problem should be eliminated within a period not exceeding 24 hours, from the moment of receipt of the Сlient's request for refusal and provision of remote access. The Contractor will support continuously, up to the complete elimination of the Critical Refusal that has arisen or the Сlient's offer of a satisfactory intermediate solution. Restoring an acceptable level of service can be achieved by providing the Сlient with appropriate advice, offering a workaround or changing software.  If the problem is solved by proposing a workaround (hereinafter referred to as the "temporary solution"), the Contractor must provide a final solution to the problem within 30 working days from the receipt of the Сlient's request for a system failure, subject to full assistance and provision of the requested information.  **Сlient:**  The Сlient must be available to the Contractor's employees to help diagnose the problem and provide remote access to damaged equipment in order to facilitate its study and elimination |
| **Серьезный отказ (High) – Проблема 2-й степени приоритета/** **Serious Failure (High) - Problem of the 2nd Degree of Priority** | Проблема, оказывающая серьезное влияние на функционирование Системы.   * Неработоспособность ряда критических функций системы, частичная потеря базы данных * Регулярное произвольное выключение оборудования (1 раз в сутки и более) * Нестабильная работа критических сервисов для Заказчика * Нестабильная работа критических сервисов для Клиентов   The problem that has a serious impact on the functioning of the System.   * Inoperability of a number of critical system functions, partial loss of the database * Regular random shutdown of equipment (1 time per day or more) * Unstable operation of critical services for the Client * Unstable operation of critical services for Clients | **Исполнитель**:  Исполнитель должен ответить на обращение Заказчику и подтвердить получение информации об отказе в течение 30 (тридцать) минут  Такой ответ и подтверждение могут быть даны по телефону или при помощи электронных средств, как это предусмотрено Договором.  Проблема должна быть устранена в срок, не превышающий 48 часов, с момента получения обращения Заказчика об отказе системы и предоставления удаленного доступа.  Восстановление приемлемого уровня обслуживания может быть достигнуто путем предоставления Заказчику соответствующих консультаций, предложения обходного решения или изменения программного обеспечения.  В случае решения проблемы путем предложения временного решения, Исполнитель должен предоставить окончательное решение по устранению проблемы в течение 30 рабочих дней с момента получения обращения Заказчика об отказе системы, при условии полного содействия и предоставления запрашиваемой информации.  **Заказчик:**  То же, что и в случае Критического отказа. /  **Contractor:**  The Contractor shall respond to the request to the Сlient and confirm receipt of the information on the refusal within 30 (thirty) minutes  Such a response and confirmation can be given by phone or by electronic means, as provided for in the Treaty.  The problem should be eliminated within a period not exceeding 48 hours, from the moment of receiving the Сlient's request for a system failure and providing remote access.  Restoring an acceptable level of service can be achieved by providing the Сlient with appropriate advice, offering a workaround or changing the software.  If the problem is solved by offering a temporary solution, the Contractor must provide a final decision on the elimination of the problem within 30 working days from the receipt of the Сlient's request for a system failure, subject to full assistance and provision of the requested information.  **Сlient:**  Same as Critical Refusal |
| **Средний отказ (Medium) – Проблема 3-й степени приоритета/** **Medium failure - The problem of the 3rd priority degree** | Проблема, оказывающая среднее влияние на функционирование, управляемость и возможность администрирования Системы.   * Ошибки программного обеспечения или неисправности оборудования, непосредственно и постоянно негативно влияющие на качество сервиса. * Ошибки программного обеспечения или сбои в работе оборудования, носящие нерегулярный характер, но влияющие на качество сервиса. * Неисправность, которая может быть устранена в ходе планового технического обслуживания, но которая регулярно появляется вновь (1 раз в месяц и более)   Уровень серьезности вышеперечисленных проблем меньше, чем при Серьезном отказе, ввиду меньшего влияния на производительность Системы и работу Заказчика. /  The problem that has an average impact on the functioning, manageability and administration of the System.   * Software errors or equipment malfunctions, directly and permanently adversely affecting the quality of the service * Distortion of data leading to peripheral equipment malfunction * Software errors or equipment malfunctions that are irregular, but which affect the quality of the service * A malfunction that can be eliminated during scheduled maintenance, but which appears regularly (once a month or more), for example, a trunk lock   The severity level of the above problems is less than in the case of Serious failure, due to less impact on the System performance and the Сlient's work | **Исполнитель**:  Исполнитель должен ответить на обращение Заказчика и подтвердить получение информации об отказе системы в течение двух (2) часов  Такой ответ и подтверждение могут быть даны по телефону или при помощи электронных средств, как это предусмотрено Договором.  Проблема должна быть устранена в срок, не превышающий 10 рабочих дней, с момента получения обращения Заказчика об отказе и предоставления удаленного доступа. Исполнитель будет оказывать сопровождение непрерывно на протяжении рабочих часов с целью восстановления работоспособности сети. Восстановление приемлемого уровня обслуживания может быть достигнуто путем предоставления Заказчику соответствующих консультаций, предложения обходного решения или изменения программного обеспечения.  В случае решения проблемы путем предложения временного решения, Исполнитель должен предоставить окончательное решение по устранению проблемы в течение 90 календарных дней с момента получения обращения Заказчика об отказе, при условии полного содействия и предоставления запрашиваемой информации.  **Заказчик:**  То же, что и в случае Критического отказа. /  **Contractor:**  The Contractor shall respond to the Сlient's request and confirm receipt of information about the failure of the system within two (2) hours  Such a response and confirmation can be given by phone or by electronic means, as provided for in the Treaty.  The problem should be eliminated within a period not exceeding 10 working days from the moment of receipt of the Сlient's request for refusal and provision of remote access. The contractor will support continuously throughout the working hours in order to restore the working capacity of the network. Restoring an acceptable level of service can be achieved by providing the Сlient with appropriate advice, offering a workaround or changing the software.  If the problem is solved by offering a temporary solution, the Contractor must provide the final decision on the elimination of the problem within 90 calendar days from the receipt of the Сlient's refusal request, subject to full assistance and provision of the requested information.  **Сlient:**  Same as Critical Refusal |
| **Незначительный отказ (Low) - Проблема 4-й степени приоритета/** **Minor failure (Low) - Problem of the 4th priority degree** | Проблема, незначительно ухудшающая работоспособность Системы и работу Заказчика. С этим типом проблемы допускается функционирование Системы.   * Ошибки документации * Несоответствия программного обеспечения, не влияющие на качество обслуживания, предоставляющего Заказчиком своим клиентам   The problem that slightly worsens the System's performance and the Сlient's work. With this type of problem, the functioning of the System is allowed.   * Errors in the documentation * Software inconsistencies that do not affect the quality of the service provided by the Сlient to its Сlients * Failures in hardware diagnostic functions not defined above, which do not affect the quality of service | **Исполнитель**:  Исполнитель должен в течение 1 (одного) Рабочего Дня ответить на обращение Заказчика и подтвердить получение информации об отказе системы. В случае, если обращение Заказчика поступило в предпраздничный или выходной день, Исполнитель должен подтвердить получение информации от отказа системы не позднее конца рабочего дня, следующего за выходным.  Такой ответ и подтверждение могут быть даны по телефону или при помощи электронных средств, как это предусмотрено Договором. Исполнитель будет давать необходимые ответы и оказывать сопровождение в рабочие часы.  Проблема должна быть устранена в срок, не превышающий 30 рабочих дней, с момента получения обращения Заказчика об отказе и предоставлении удаленного доступа. В случае решения проблемы путем предложения временного решения, Исполнитель должен предоставить окончательное решение по устранению проблемы в течение 120 календарных дней с момента получения обращения Заказчика об отказе, при условии полного содействия и предоставления запрашиваемой информации.  **Заказчик:**  То же, что и в случае Критического отказа. /  **Contractor:**  The Contractor must respond to the Сlient's request within 1 (one) Business Day and confirm receipt of information about the system failure. In the event that the Сlient's request has arrived on a holiday or a day off, the Contractor must acknowledge receipt of information from the system failure no later than the end of the business day following the weekend.  Such a response and confirmation can be given by phone or by electronic means, as provided for in the Treaty. The executor will give the necessary answers and provide support during business hours.  The problem should be eliminated within a period not exceeding 30 working days, from the moment of receipt of the Сlient's request for refusal and provision of remote access. In case of solving the problem by offering a temporary solution, the Contractor must provide the final decision on the elimination of the problem within 120 calendar days from the receipt of the Сlient's refusal request, subject to full assistance and provision of the requested information.  **Сlient:**  Same as Critical Refusal |

|  |  |
| --- | --- |
| Порядок обращения в ОТП при возникновении аварийной ситуации: | Procedure for applying to TSDs in the event of an emergency: |
| В случае возникновения одного из видов аварийной ситуации, Заказчик: | In case of occurrence of one type of emergency, the Сlient: |
| * **Формирует Запрос на Обслуживание (ЗО) с описанием проблемы.** | * **Forms a Service Request (SR) with a description of the problem.** |
| ***ЗО должен содержать:*** | ***The SR should contain:*** |
| * + - Наименование организации, контактные данные обратившегося пользователя. | * + - Name of organization, contact details of the contacting person. |
| * + - Вид аварийной ситуации (критическая, высокого уровня, среднего уровня, низкого уровня); | * + - Type of emergency (critical, high, medium, low); |
| * + - Описание проблемы; | * + - Description of the problem; |
| * + - При необходимости скриншоты и графические пояснения, которые могут помочь в решении проблемы. | * + - If necessary, screenshots and graphical explanations that can help in solving the problem. |
| * + - Скриншоты должны быть подготовлены в форматах JPG, GIF, PNG. | * + - Screenshots should be prepared in JPG, GIF, PNG formats. |
| * **Направляет ЗО в адрес Исполнителя**. | * **Sends an SR to the Contractor's address.** |
| Отправка запроса является обязательной процедурой и осуществляется на адрес электронной почты Сервис Центра. | Sending a request is a mandatory procedure and is carried out to the e-mail address of the Service Provider's Center. |
| * **Подтверждение.** | * **Acknowledgment.** |
| Исполнитель назначает ответственного технического специалиста, который уведомляет Заказчика о начале обработки ЗО и предпринимает действия для устранения неисправности, определяет метод восстановления работоспособности системы. Для поиска решения проблемы технический специалист Исполнителя может инициировать запрос в адрес Заказчика для получения дополнительной информации в виде скриншота, логов, а при необходимости запросить доступ к системе. | The Contractor appoints a responsible technical specialist who notifies the Сlient about the start of processing of the SR and takes actions to eliminate the malfunction, determines the method of restoring the system's operability. To find a solution to the problem, the Contractor's technical specialist can initiate a request to the Сlient for additional information in the form of a screenshot, logs, and, if necessary, request access to the system. |
| Пользователь может контролировать ход обработки обращения, связавшись со специалистами ОТП, по каналам, определенным для формирования обращения | The user can monitor the progress of the processing of the appeal by contacting TSD specialists through channels defined for the formation of the appeal |
| * **Восстановление.** | * **Recovery.** |
| По готовности решения проблемы, Исполнитель реализует его по средствам удаленного или локального доступа. | On the readiness of the solution of the problem, the Contractor implements it by means of remote or local access. |
| * **Разрешение.** | * **Resolution.** |
| При положительном разрешении проблемы или восстановлении системы, технический специалист, ответственный по поступившему ЗО, направляет ответ об успешной реализации решения, с указанием времени разрешения или восстановления системы. | If the problem is resolved or the system is restored, the technician responsible for the received SR sends a response about the successful implementation of the solution, indicating the time of resolution or restoration of the system. |
| Определение периода реакции для разрешения проблемы. | Determination of the reaction period to solve the problem. |
| Период реакции определяется исходя из состава системы и вида аварийной ситуации. | The reaction period is determined on the basis of the composition of the system and the type of emergency situation. |
| **Проведение планово - предупредительных мероприятий.** | **Conducting preventive measures.** |
| Профилактические визиты технических специалистов включают в себя контроль технического состояния, анализ корректности работы системы, планирование и выполнение работ, включенных в состав профилактического визита. | The preventive visits of the technical specialists include monitoring the technical condition, analyzing the correct operation of the system, planning and performing the works included in the preventive visit. |
| **Сlient/Заказчик**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **Contractor/Исполнитель**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |