

ДОГОВОР № _____
на выполнение работ по техническому обслуживанию, ремонту и поддержке
программно-технического комплекса АС МБР

г. Минск

«___» _____ 202__ г.

Наименование организации _____, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице *должность, ФИО* _____, действующего на основании _____, с одной стороны и открытое акционерное общество «Белорусский межбанковский расчетный центр», именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице *должность, ФИО* _____, действующего на основании _____, с другой стороны, далее именуемые «Стороны», заключили настоящий договор о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Исполнитель по поручению Заказчика принимает на себя обязательства по обеспечению ежедневного круглосуточного технического обслуживания, ремонта и поддержки (далее – ТО) программно-технического комплекса АС МБР в составе технических и программных средств согласно Спецификации Оборудования (Приложение 1 Таблица 1 к настоящему договору) (далее – Оборудование).

1.2. ТО Оборудования включает в себя следующие работы:

- технологическое обслуживание Оборудования;
- регламентное обслуживание Оборудования;
- ремонт для восстановления нормального работоспособного состояния оборудования.

1.3. Заказчик обязуется принять и оплатить выполненные работы по настоящему договору.

2. УСЛОВИЯ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

2.1. К ТО принимается оборудование согласно таблицам 1 и 2 Спецификации оборудования (Приложение 1 к настоящему договору) и находящееся в работоспособном состоянии либо требующее ремонта. Техническое состояние оборудования определяется представителями Исполнителя в присутствии представителя Заказчика и подтверждается совместным Актом предварительного обследования оборудования (Приложение 2 к настоящему договору) с указанием требующегося ремонта оборудования.

2.2. ТО Оборудования осуществляется на площадях Заказчика на двух территориально разнесенных вычислительных центрах в г. Минске по адресам: ул. Кальварийская, 7 (далее – площадка №1) и ул. Калиновского, 72а (далее – площадка №2).

2.3. Режим работы оборудования: 24 (Двадцать четыре) часа 7 (Семь) дней в неделю 365 (Триста шестьдесят пять) дней в году.

2.4. Для всего Оборудования Заказчик должен обеспечить условия его размещения, определяемые в Приложении 3 к настоящему договору. Исполнитель не несет ответственности за обеспечение работоспособности Оборудования в случаях несоблюдения Заказчиком условий приведенных в Приложении 3 и в случаях нарушения работоспособности Оборудования по вине работников Заказчика.

2.5. Заказчик предоставляет без последующей оплаты городские и внутренние телефонные номера и доступ к электронной почте на площадях Заказчика для дежурных специалистов Исполнителя только для выполнения задач в рамках договорных отношений с Заказчиком, предоставляет специалистам Исполнителя круглосуточный доступ к Оборудованию для выполнения работ по ТО и имеющуюся у него документацию для обслуживания оборудования.

2.7. Заказчик обязан проинформировать Исполнителя о планируемых изменениях в размещении Оборудования не позднее, чем за 2 (Два) дня до его перемещения.

2.8. Заказчик обеспечивает охрану помещений с обслуживаемым Оборудованием в течение всего срока действия настоящего договора, а Исполнитель обеспечивает сохранность и целостность обслуживаемого Оборудования в течение всего срока действия настоящего договора. Сохранность и целостность Оборудования регулярно подтверждается в акте сдачи-приемки выполненных работ по ТО Оборудования за отчетный месяц.

2.9. Работникам Заказчика запрещается осуществлять работы по ТО.

2.10. Работы, входящие в состав ТО, должны проводиться с участием штатных специалистов Исполнителя, имеющих действующие сертификаты компаний-производителей Оборудования по соответствующим типам оборудования.

3. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ИСПОЛНИТЕЛЯ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ ОБОРУДОВАНИЯ

3.1. В течение периода технического обслуживания Исполнитель выполняет для Заказчика работы в соответствии с пунктом 1.2 настоящего договора.

3.2. Технологическое обслуживание Оборудования означает:

3.2.1. Выполнение следующих процедур:

- круглосуточное постоянное дежурство на площадях Заказчика и выполнение постоянного мониторинга работы Оборудования;
- включение и отключение Оборудования и дополнительных устройств согласно Спецификации оборудования (Приложение 1 к настоящему договору) в соответствии с регламентом работы и по требованию Заказчика с выполнением всего комплекса необходимых процедур согласно рекомендациям производителя;
- загрузка, выгрузка и перезагрузка Оборудования и дополнительных устройств согласно Спецификации оборудования (Приложение 1 к настоящему договору) с выполнением всего комплекса необходимых процедур;
- контроль выполнения функций Оборудования с использованием управляющих консолей и специализированного программного обеспечения для каждого устройства, включая выполнение тестов оборудования и анализ отчетов;
- создание и поддержание конфигураторов в актуальном состоянии;
- создание, оптимизация и изменение настроек Оборудования и параметров его функционирования;
- подготовка предложений, направленных на повышение эксплуатационных характеристик Оборудования при повышении уровня микрокодов на оборудовании или версий программного обеспечения;
- установка и активизация по мере поступления новых версий микрокодов Оборудования в соответствии с рекомендациями фирмы изготовителя и требованиями представителей заинтересованных подразделений Заказчика;
- оказание консультационных услуг по телефону и электронной почте по поводу использования, конфигурирования и оптимальных настроек Оборудования;
- тестирование Оборудования и анализ результатов с целью локализации возникающих неисправностей (при наличии сбоев);
- выполнение мероприятий, указанных в Перечне работ, выполняемых в рамках технологического обслуживания Оборудования на площадках №1 и №2 (Приложение 4 к настоящему договору).

3.2.2. Дежурство на площадях Заказчика и выполнение постоянного мониторинга работы Оборудования осуществляется Исполнителем круглосуточно в рабочие, выходные и праздничные дни с постоянным присутствием штатных специалистов Исполнителя на каждом вычислительном центре Заказчика. Количество специалистов Исполнителя, одновременно присутствующих на каждом вычислительном центре Заказчика, должно быть

достаточным для выполнения принятых обязательств по договору.

Исполнитель должен обеспечить круглосуточное функционирование Оборудования согласно следующим условиям:

- в случае наличия проблем (сбоев, отказов) в работе Оборудования отводится не более 15 минут на их устранение или принятие решение о переходе на резерв;
- переход на резерв осуществляется не более чем за 30 минут с момента принятия соответствующего решения.

3.2.3. Технологическое обслуживание Оборудования выполняется согласно разрабатываемому Исполнителем графику обслуживания Оборудования, а также по мере необходимости или по требованию Заказчика. График составляется с учетом регламента работы АС МБР и утверждается уполномоченным представителем Заказчика.

3.3. Регламентное обслуживание Оборудования подразделяется на 3 (три) вида в зависимости от периодичности его выполнения: ежедневное, двухнедельное, годовое и включает в себя комплекс работ по поддержанию Оборудования в работоспособном состоянии, согласно Перечню работ, выполняемых в рамках регламентного обслуживания оборудования на площадках №1 и №2 (Приложение 5 к настоящему договору).

3.4. Регламентное обслуживание Оборудования производится на основании разработанного и утвержденного Заказчиком «Регламента профилактического и сервисного обслуживания средств вычислительной техники программно-технического комплекса АС МБР».

3.5. Диагностика, анализ и устранение конфликтных, сбойных и аварийных ситуаций в функционировании Оборудования означает:

- диагностика и анализ работы Оборудования и встроенного программного обеспечения Оборудования и поиск причин, вызвавших конфликтные, сбойные или аварийных ситуаций в функционировании Оборудования;
- восстановление работоспособности Оборудования без замены деталей – путем изменения параметров настройки либо кодов программных средств и внутренних микропрограмм (в том числе и в случае изменения конфигурации оборудования).

Диагностика, анализ и устранение конфликтных, сбойных и аварийных ситуаций в функционировании Оборудования выполняются по мере необходимости или по требованию подразделений Заказчика.

3.6. Ремонт Оборудования выполняется в случае регулярных сбоев в его работе, вызванных выходом из строя отдельных деталей, полной потери работоспособного состояния Оборудования или по требованию Заказчика. Ремонт Оборудования предусматривает восстановление работоспособности деталей или их замену, что определяется сервисной службой производителя (поставщика), Исполнителем и Заказчиком.

Для Оборудования, не находящегося на гарантийном (постгарантийном) техническом обслуживании, необходимость проведения ремонта, характеристика неисправности, перечень необходимых для ремонта деталей и их стоимость определяется в Заявке на выполнение ремонта, которая утверждается Исполнителем и Заказчиком до выполнения ремонта. Стоимость ремонтных работ и стоимость деталей, не превышающих 500 (Пятьсот) белорусских рублей 00 копеек без НДС каждой, входит в стоимость ТО и отдельно не оплачивается. Детали, стоимость которых превышает 500 (Пятьсот) белорусских рублей 00 копеек без НДС каждой, предоставляется Заказчиком отдельно и в стоимость ТО не входят. При необходимости, ремонтные работы предусматривают проведение входного контроля заменяемых деталей и узлов.

3.7. Сбойная ситуация, требующая ремонта Оборудования:

3.7.1. При возникновении сбойной ситуации, требующей ремонта Оборудования, Исполнитель в течение 1 (Одного) рабочего дня с момента обнаружения Исполнителем или Заказчиком сбойной ситуации составляет и утверждает у Заказчика акт технического осмотра с описанием проблемы. На основании акта технического осмотра Исполнитель составляет заявку на проведение ремонта, согласовывает ее Заказчиком и представляет на

утверждение Заказчику. По окончании ремонта Исполнитель составляет технический акт о завершении ремонта, дефектную ведомость и утверждает их у Заказчика.

3.7.2. Замена вышедших из строя деталей, стоимостью до 500 (Пятиста) белорусских рублей 00 копеек без НДС каждой, и ремонт Оборудования выполняется в течение 24 (Двадцати четырех) часов после утверждения Заявки на выполнение ремонта.

В случае необходимости проведения ремонта Оборудования путем замены деталей, стоимостью более 500 (Пятиста) белорусских рублей 00 копеек без НДС каждой, ремонт Оборудования выполняется в течение 24 (Двадцати четырех) часов после утверждения Заявки на выполнение ремонта и предоставления Исполнителю соответствующей детали Заказчиком.

По согласованию с Заказчиком (в том числе устным, связанным с производственной необходимостью Заказчика) восстановление работоспособности или замена вышедших из строя деталей и ремонт Оборудования могут быть перенесены на более поздний срок.

3.7.3. Изъятые в результате ремонта неисправные детали и узлы передаются для последующей утилизации Заказчику, *(либо Исполнителю – уточняется при заключении настоящего договора)*.

3.7.4. Ремонт Оборудования может осуществляться как из деталей со склада Исполнителя, так и из деталей со склада Заказчика.

3.7.5. Гарантия на заменяемые детали предоставляется сроком не менее 12 (Двенадцати) месяцев со дня их замены.

3.8. Время реакции Исполнителя на появление конфликтных, сбойных и аварийных ситуаций или потерю работоспособности – незамедлительно.

3.9. В случае, если потеря работоспособного состояния Оборудования вызывает нарушение работоспособности АС МБР в целом, Исполнитель совместно с Заказчиком предпринимают все возможные меры по немедленному восстановлению работоспособности Оборудования.

3.10. Выполнение Исполнителем работ по ТО осуществляется согласно графикам и регламентам работ по ТО, а также вне графика в случае необходимости.

4. СТОИМОСТЬ РАБОТ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

4.1. Стоимость работ по настоящему договору за один год в соответствии с Протоколом согласования договорной цены (Приложение 7 к настоящему договору) не превышает _____ (Прописью) белорусских рублей, включая НДС по ставке 20% в сумме _____ (Прописью) белорусских рублей и состоит из ежемесячной стоимости работ по ТО оборудования в сумме _____ (Прописью) белорусских рублей, включая НДС по ставке 20% в сумме _____ (Прописью) белорусских рублей. Стоимость работ по настоящему договору за один год включает стоимость деталей, необходимых для проведения ремонта, цена которых не превышает 500 (Пятьсот) белорусских рублей 00 копеек рублей без НДС за каждую.

Ежемесячная стоимость работ по ТО может ранжироваться в соответствии с корректирующим коэффициентом к ежемесячной стоимости работ (п. 8.2 Приложения 8 к настоящему договору).

4.2. Оплата ежемесячной стоимости работ по ТО Оборудования производится в течение 5 (Пяти) банковских дней после подписания обеими сторонами акта сдачи-приемки выполненных работ по ТО Оборудования за отчетный месяц с приложением утвержденного технического акта.

4.3. Поставка деталей, необходимых для выполнения ремонта, сопровождается копией накладной, по которой представитель Исполнителя получил детали со склада Исполнителя.

4.4. Стоимость работ по настоящему договору включает в себя стоимость всех затрат Исполнителя по настоящему договору (за исключением стоимости деталей, необходимых для проведения ремонта, цена которых превышает 500 (Пятьсот) белорусских рублей 00 копеек рублей без НДС за каждую), в том числе:

- расходные материалы (ветошь, чистящие растворы, смазывающие вещества);
- расходы на транспортировку, страхование, таможенные и импортные пошлины, сборы и другие обязательные платежи и налоги, в том числе уплачиваемые в Республике Беларусь, связанные с выполнением услуг, включая доставку любых комплектующих и запасных частей для ремонта и перемещение оборудования Заказчика.

Заказчиком не оплачивается:

- измерительная аппаратура, инструменты, технологическая оснастка и другое вспомогательное оборудование, используемые для проведения работ по ТО Оборудования, в том числе для выполнения ремонта;
- дополнительное время работы.

4.5. При изменении в период действия настоящего договора ценообразующих факторов, стоимость работ по настоящему договору может пересматриваться в соответствии с законодательством путем подписания обеими Сторонами дополнительного соглашения к настоящему договору.

5. ПОРЯДОК СДАЧИ-ПРИЕМКИ РАБОТ

5.1. По окончании месяца Исполнитель составляет технический акт о выполненных работах по техническому обслуживанию и утверждает его у Заказчика. Форма технического акта разрабатывается Исполнителем и согласовывается с Заказчиком.

5.2. Исполнитель в течение 3 (Трех) рабочих дней месяца, следующего за отчетным, представляет Заказчику акт сдачи-приемки выполненных работ по ТО Оборудования с приложением утвержденного технического акта. Заказчик в течение 5 (Пяти) рабочих дней со дня получения акта сдачи-приемки выполненных работ обязан направить Исполнителю один экземпляр подписанного акта сдачи-приемки выполненных работ или мотивированный отказ от приемки работ. Мотивированным отказом является письменное изложение полного и конечного перечня причин, делающих невозможным подписание двухстороннего акта сдачи-приемки выполненных работ Заказчиком.

5.3. Исполнитель рассматривает представленный Заказчиком мотивированный отказ в течение 5 (Пяти) рабочих дней с момента получения. По итогам рассмотрения Исполнителем замечаний Заказчика Сторонами составляется двусторонний протокол со сроками и условиями устранения замечаний.

5.4. По окончании устранения Исполнителем всех замечаний, отраженных в протоколе, Заказчик обязан принять работы и подписать акт сдачи-приемки выполненных работ в течение 5 (Пяти) рабочих дней.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

6.1. За невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств по настоящему договору стороны несут имущественную ответственность в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь и настоящим договором.

6.2. В случае несвоевременной оплаты за выполненные работы Заказчик уплачивает пеню в размере 0,15% от суммы платежа за каждый день просрочки, но не более 10% от суммы платежа на основании признанной претензии, или решения суда.

6.3. В случае несвоевременного выполнения работ Исполнитель уплачивает пеню в размере 0,15% от суммы ежемесячной платы за каждый день просрочки, но не более 10% от суммы ежемесячной платы на основании признанной претензии, или решения суда.

6.4. В случае выхода из строя Оборудования по вине Исполнителя, Исполнитель уплачивает Заказчику штраф в размере 5% от ежемесячной стоимости работ по ТО Оборудования на основании признанной претензии или решения суда.

6.5. В случае выхода из строя Оборудования в результате некачественного выполнения работ по ТО устранение неисправности и восстановление работоспособности Оборудования производится силами Исполнителя и полностью за счет Исполнителя.

6.6. В случае нарушения сроков устранения замечаний, указанных в двустороннем

протоколе (п. 5.3 настоящего договора), Исполнитель уплачивает Заказчику пеню в размере 0,15% от ежемесячной стоимости работ по ТО Оборудования за каждый день просрочки, но не более 10% от суммы ежемесячной платы на основании признанной претензии, или решения суда.

6.7. Уплата штрафных санкций (пени) не освобождает Стороны от исполнения обязательств по настоящему Договору.

6.8. Исполнитель не несет ответственности за выбор Заказчиком Оборудования, его использование, полученные результаты, их комбинирование друг с другом или с другими устройствами и программным обеспечением.

6.9. Исполнитель обязуется соблюдать действующие у Заказчика правила по охране труда, техники безопасности при работе с Оборудованием и электро-, пожарной безопасности, а также пропускной и внутриобъектовый режимы.

7. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

7.1. Стороны будут руководствоваться соглашением о конфиденциальности № _____ от _____, заключенного между Сторонами, и примут все необходимые и разумные меры, чтобы предотвратить разглашение полученной в ходе исполнения настоящего договора конфиденциальной информации третьим лицам.

7.2. Ущерб, причиненный любой из Сторон разглашением конфиденциальной информации, подлежит безусловному возмещению виновной в этом Стороной.

7.3. Под конфиденциальной информацией в п. 7.1. и 7.2. настоящего договора понимается информация, отнесенная Сторонами к такой.

8. РЕГУЛИРОВАНИЕ РАЗНОГЛАСИЙ

8.1. Все споры и разногласия между Сторонами, которые могут возникнуть в ходе исполнения настоящего договора или в связи с ним, будут по возможности разрешаться путем переговоров между Сторонами.

8.2. Все споры по настоящему Договору разрешаются в экономическом суде города Минска в соответствии с законодательством Республики Беларусь в случае невозможности достижения согласия путем переговоров. Претензионный порядок рассмотрения споров Стороны признают обязательным. Сторона, получившая претензию, в течение 10 (десяти) дней уведомляет заявителя претензии о результатах ее рассмотрения.

9. ФОРС–МАЖОР

9.1. Ни одна из Сторон не будет подвергнута никаким санкциям или штрафам за нарушение условий настоящего договора, если эти нарушения вызваны форс–мажорными обстоятельствами. К форс–мажорным обстоятельствам относятся: стихийные бедствия, пожар, гражданские беспорядки, военные действия, запретительные меры правительства, непредвиденные изменения в законодательстве, регулирующем экспортно–импортные операции, а также другие обстоятельства, делающие невозможным выполнение обязательств Сторонами.

9.2. В случае, если указанные обстоятельства будут длиться более 12 (Двенадцати) недель, любая из Сторон имеет право отказаться от выполнения своих обязательств по настоящему договору в той части, в которой наступление форс–мажорных обстоятельств препятствовало их выполнению.

9.3. При наступлении форс–мажорных обстоятельств Сторона, исполнение обязательств по настоящему договору для которой невозможно или затруднено, должна в течение 7 (Семи) дней известить о них в письменной форме другую Сторону. Извещение должно содержать данные о характере обстоятельств и возможный срок исполнения Стороной своих обязательств по настоящему договору. Наступление форс–мажорных обстоятельств должно быть подтверждено документами, выдаваемыми компетентным государственным органом Республики Беларусь. Оценку влияния форс–мажорных

обстоятельств на реальность и следующие в связи с этим изменения в выполнении настоящего договора Стороны определяют совместно.

9.4. Если Сторона не направит или несвоевременно направит извещение о форс-мажоре, то она обязана возместить другой стороне причиненные неисполнением принятых на себя обязательств убытки.

10. АНТИКОРРУПЦИОННАЯ ОГОВОРКА

10.1. Стороны подтверждают, что им известны требования законодательных и иных нормативных правовых актов Республики Беларусь о противодействии коррупции (далее — антикоррупционные требования). Стороны обязуются обеспечить соблюдение антикоррупционных требований и несовершение коррупционных действий при исполнении настоящего Договора своими работниками, представителями, аффилированными лицами, а также субподрядчиками и иными контрагентами, привлекаемыми ими для исполнения настоящего Договора.

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

10.3. В случае нарушения одной Стороной обязательств воздерживаться от коррупционных действий и (или) неполучения другой Стороной в десятидневный срок подтверждения, что нарушения не произошло или не произойдет с приложением документов, подтверждающих данный факт, другая Сторона вправе отказаться от настоящего Договора в одностороннем порядке, направив соответствующее письменное уведомление первой Стороне.

Сторона, нарушившая антикоррупционные требования и (или) не обеспечившая несовершение коррупционных действий при исполнении настоящего Договора своими работниками, представителями, аффилированными лицами, а также субподрядчиками и иными контрагентами, привлекаемыми ими для исполнения настоящего Договора, обязана возместить другой Стороне возникшие у нее в результате этого убытки. Порядок возмещения убытков определяется действующим законодательством Республики Беларусь.

11. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

11.1. Любые изменения и дополнения к настоящему договору действительны в случае подписания обеими Сторонами дополнительного соглашения к настоящему договору за исключением изменений местонахождения и банковских реквизитов Сторон, о чем Стороны письменно информируют друг друга в течение 3 (Трех) рабочих дней.

11.2. Во всем остальном, не предусмотренным настоящим договором, Стороны руководствуются законодательством Республики Беларусь.

11.3. Исполнитель имеет право производить перераспределение сумм по статьям затрат в пределах сметной стоимости настоящего договора.

11.4. Исполнитель имеет право привлекать в качестве субподрядчика по настоящему договору для оказания транспортных услуг, выполнения погрузочно-разгрузочных работ, перемещения оборудования, привлечения сертифицированных специалистов сверх имеющихся в штате по данному профилю для решения отдельных проблем в случае сбоев (отказа) оборудования, использования специализированного оборудования для проведения ремонтных, профилактических или диагностических работ, получения консультаций.

В случае привлечения к работам субподрядчика Исполнитель несет перед Заказчиком всю полноту ответственности за работы согласно предмету настоящего договора.

11.5. Заказчик обязан предоставлять Исполнителю в полном и достаточном объеме информацию, необходимую для выполнения Исполнителем своих обязательств по

настоящему договору.

11.6. Настоящий договор может быть расторгнут по соглашению Сторон, а также в одностороннем порядке в случае невыполнения одной из Сторон обязательств по договору. Сторона, решившая расторгнуть настоящий договор, обязана письменно известить другую Сторону за 30 (тридцать) календарных дней для предполагаемой даты расторжения.

11.7. Настоящий договор составлен на ____ (Прописью) листах на русском языке, в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, – по одному экземпляру для каждой из Сторон.

11.8. К настоящему договору прилагаются и являются его неотъемлемой частью:

- Спецификация оборудования (Приложение 1), в том числе:
- Спецификация оборудования на площадках №1 и №2, подлежащего техническому обслуживанию (Таблица 1),
- Спецификация дополнительных устройств, входящих в состав оборудования (Таблица 2);
- Образец акта предварительного обследования оборудования (Приложение 2);
- Условия размещения оборудования (Приложение 3);
- Перечень работ, выполняемых в рамках технологического обслуживания оборудования на площадках №1 и №2 (Приложение 4);
- Перечень работ, выполняемых в рамках регламентного обслуживания оборудования на площадках №1 и №2 (Приложение 5);
- Образец заявки на выполнение ремонта (Приложение 6);
- Протокол согласования договорной цены (Приложение 7).

12. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

12.1. Настоящий договор вступает в силу с первого числа месяца, следующего за датой подписания обеими Сторонами и действует в течении 12 (Двенадцати) месяцев.

13. АДРЕСА, БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

ИСПОЛНИТЕЛЬ:		ЗАКАЗЧИК:
---------------------	--	------------------

	<p>ОАО «БМРЦ», ул.Кальварийская, 7, 220048, г.Минск, Республика Беларусь Тел.: +37517 259 14 85, факс +37517 375 34 03 www.bisc.by; e-mail: agreement@bisc.by; СМДО: Org10841 ответственное подразделение – управление системно-технического сопровождения ЦВК тел. +375 17 259 14 39; правовые вопросы – тел. +375 17 259 14 09, факс +375 17 373 91 66; фин.вопросы - тел.: +375 17 259 14 04 УНП 193002449, ОКПО 501297625000 IBAN BY09 MMBN 3012 0717 8001 0000 0000 в ОАО «Банк Дабрабыт», г. Минск, ул. Коммунистическая, 49, пом.1, 220002, г. Минск, Республики Беларусь BIC MMBNBY22</p>
--	---

От имени Исполнителя
Должность

_____ *Инициалы, Фамилия*

«__» _____ 202__

От имени Заказчика:
Должность

_____ *Инициалы, Фамилия*

М.П.

«__» _____ 202__

СПЕЦИФИКАЦИЯ ОБОРУДОВАНИЯ

Таблица 1

Спецификация Оборудования на площадках №1 и №2, подлежащего техническому обслуживанию

№ п/п	Наименование	Кол., шт.
1. *	Сервер IBM 2828-H13 zEnterprise BC12	2
2. *	Сервер IBM z15T02	2
3. *	Коммутатор Brocade G720	4
4. *	Коммутатор Brocade G620	2
5. *	Система хранения данных (Storage Server) EMC DLM2100	2

Примечание:

* Оборудование не подлежит отключению при проведении регламентных работ.

Таблица 2

Спецификация дополнительных устройств, входящих в состав Оборудования

№ п/п	Позиция и наименование оборудования согласно спецификации	Дополнительные устройства	
		Наименование	Кол., шт.
1.	Сервер IBM 2828-H13 zEnterprise BC12 (Таблица 1)	1) АРМ управления (НМС консоль)	4
2.	Сервер IBM z15T02 (Таблица 1)	1) АРМ управления (НМС консоль)	4

От имени Исполнителя
Должность

_____ *Инициалы, Фамилия*

« ____ » _____ 202__ г.

От имени Заказчика:
Должность

_____ *Инициалы, Фамилия*

М.П.

« ____ » _____ 202__

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

к договору _____
от «___» _____ 202__

УТВЕРЖДАЮ:

Должность (от Исполнителя)

УТВЕРЖДАЮ:

Должность (от Заказчика)

Инициалы, Фамилия

М.П.

«___» _____ Г.

Инициалы, Фамилия

М.П.

«___» _____ Г.

АКТ № _____ предварительного обследования Оборудования по договору № _____

Настоящий акт составлен представителями Заказчика _____
и представителями Исполнителя _____

о том, что ими произведено предварительное обследование оборудования, принимаемого на техническое обслуживание, согласно Спецификации, приведенной в Приложении 1 к настоящему договору.

Условия размещения и эксплуатации оборудования соответствуют УСЛОВИЯМ РАЗМЕЩЕНИЯ ОБОРУДОВАНИЯ (Приложение 3).

Средства вычислительной техники прошли тестирование, признаны работоспособными и считаются принятым на техническое обслуживание с «___» _____ 202__ года.

Требуется следующий ремонт _____

от ИСПОЛНИТЕЛЯ

от ЗАКАЗЧИКА

От имени Исполнителя
Должность

От имени Заказчика:
Должность

Инициалы, Фамилия

Инициалы, Фамилия

М.П.

«___» _____ 202__

«___» _____ 202__

УСЛОВИЯ РАЗМЕЩЕНИЯ ОБОРУДОВАНИЯ

1. ТРЕБОВАНИЯ К ЭЛЕКТРОПИТАНИЮ

Электропитание технических средств должно осуществляться от трехфазной сети переменного тока напряжением 380/220 вольт и частотой 50Гц, при этом нормальными считаются следующие отклонения:

- напряжение +6%, –8%;
- частота +0.5Гц, – 0.5 Гц

Предельно–допустимым считается следующее отклонение напряжения в течение не более 0.5 сек.: +15%, –18%.

Сопротивление заземления не должно превышать 1 Ом.

2. ТРЕБОВАНИЯ К СИСТЕМЕ ВЕНТИЛЯЦИИ ПОМЕЩЕНИЯ И ОХЛАЖДЕНИЯ

Средства вычислительной техники должны эксплуатироваться при следующих климатических условиях:

- допустимая температура окружающего воздуха от +16С до 25С;
- допустимая влажность окружающего воздуха – от 20% до 80%;
- допустимая температура при максимальной влажности – +25С.

В помещениях должна быть установлена централизованная система вентиляции и кондиционирования, предназначенная для охлаждения устройств.

От имени Исполнителя
Должность

От имени Заказчика:
Должность

_____ Инициалы, Фамилия

_____ Инициалы, Фамилия

«___» _____ 202__

М.П.
«___» _____ 202__

ПЕРЕЧЕНЬ РАБОТ, ВЫПОЛНЯЕМЫХ В РАМКАХ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ОБОРУДОВАНИЯ НА ПЛОЩАДКАХ №1 и №2

1. Технологическое обслуживание серверов IBM zBC12 и IBM z15T02 включает в себя следующее:

1.1. Включение и отключение, а также загрузка и завершение работы операционных систем z/OS согласно графику работы или по требованию Заказчика с выполнением всего комплекса необходимых процедур, в том числе инструкции Заказчика по загрузке и завершению работы операционных систем на центральном вычислительном комплексе;

1.2. Постоянный мониторинг работы оборудования с использованием НМС включающий в себя анализ «Hardware Messages», «View Service History», «Perform Problem Analysis»;

1.3. Реализацию изменений в функционировании серверов IBM zBC12 и IBM z15T02 по согласованию с уполномоченным представителем Заказчика;

1.4. Тестирование серверов IBM zBC12 и IBM z15T02 и анализ результатов с целью локализации возникающих неисправностей с использованием управляющей консоли, включая:

1.4.1. Использование «Checkout Test»;

1.4.2. Анализ содержимого «IFCC and other errors»;

1.5. Проведение комплекса работ по анализу и динамическому изменению конфигурации с использованием «View Activation Profiles», «Customize Activity Profiles», «(I/O) Configuration», «Hardware Configuration Details», «Rebuild Vital Product Data», «Advanced Facilities».

1.6. Проведение работ по сохранению критических данных с использованием «Backup Critical Data» и восстановлению, в случае необходимости, функционирования НМС с использованием «Hard Disc Restore»;

1.7. Создание и поддержание конфигулятора ввода-вывода вычислительного комплекса в ОС z/OS в актуальном состоянии с помощью программы HCD по согласованию с уполномоченным представителем Заказчика;

1.8. Установка и активизация новых версий микрокодов по согласованию с Заказчиком.

2. Технологическое обслуживание всего оборудования и дополнительных устройств согласно таблицам 1,2 Приложения 1 включает в себя следующее:

2.1. Включение и отключение согласно графику работы или при необходимости, в том числе по требованию подразделений Заказчика, с выполнением всего комплекса необходимых процедур;

2.2. Проведение необходимых переключений, подключений, переподключений, перекоммутации оборудования по согласованию с Заказчиком или по требованию Заказчика;

2.3. Перемещение в пределах одного здания оборудования по согласованию с Заказчиком или по требованию Заказчика;

2.4. Постоянный мониторинг работы оборудования.

2.5. Постоянный мониторинг наличия связи между оборудованием, размещенным на площадке №1 и площадке №2.

Примечание: требование Заказчика применительно к настоящему приложению означает подписанный (утвержденный, согласованный) с участием представителей (подразделений) Заказчика документ (например: письмо, заявка, план работ, акт, протокол, проектное решение, схема и др. документы).

От имени Исполнителя

От имени Заказчика:

Должность

_____ *Инициалы, Фамилия*

«__» _____ 202__

Должность

_____ *Инициалы, Фамилия*

М.П.

«__» _____ 202__

ПЕРЕЧЕНЬ РАБОТ, ВЫПОЛНЯЕМЫХ В РАМКАХ РЕГЛАМЕНТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ОБОРУДОВАНИЯ НА ПЛОЩАДКАХ №1 И №2

Регламентное обслуживание включает выполнение следующих работ:

1. Ежедневные, проводятся до 08.00:
 - внешний осмотр Оборудования;
 - очистка от пыли внешних поверхностей Оборудования;
 - анализ работы Оборудования по состоянию элементов индикации;
 - анализ записей в журналах ошибок;
 - проведение работ по подготовке Оборудования к работе;
 - анализ сбойных и аварийных ситуаций, локализацию неисправных компонентов;
 - другие работы, предусмотренные эксплуатационной документацией на каждый вид Оборудования.
2. Двухнедельные, проводятся два раза в месяц в выходные дни:
 - очистка от пыли внутренних поверхностей шкафов для размещения Оборудования;
 - проведение плановых ремонтных работ;
 - проведение планового тестирования Оборудования и анализ результатов с целью локализации возникающих неисправностей (при наличии сбоев);
 - другие работы, предусмотренные эксплуатационной документацией на каждый вид Оборудования.
3. Годовые, проводятся в летний период один раз в год в выходные дни:
 - полное отключение электропитания Оборудования, за исключением оборудования, отмеченного в Приложение 1 знаком «*»;
 - проверка состояния первичных выключателей электропитания;
 - осмотр и очистка от пыли блоков вентиляторов;
 - очистка фильтров от пыли;
 - очистка от пыли соединительных кабелей;
 - продувка и очистка от пыли коннекторов FICON каналов;
 - выполнение других работ, предусмотренных перечнем годовой профилактики в эксплуатационной документации на каждый вид обслуживаемого Оборудования;
 - по завершении работ выполняется включение Оборудования, его полное автономное тестирование, загрузка операционных систем в логических разделах.

Перечень регламентных работ может быть расширен Исполнителем в соответствии с требованиями производителя Оборудования.

От имени Исполнителя
Должность

_____ Инициалы, Фамилия

«___» _____ 202__

От имени Заказчика
Должность

_____ Инициалы, Фамилия

М.П.

«___» _____ 202__

ПРИЛОЖЕНИЕ 6

к договору _____
от «___» _____ 202__

УТВЕРЖДАЮ

УТВЕРЖДАЮ

Должность (от Исполнителя)

Должность (от Заказчика)

Инициалы, Фамилия

Инициалы, Фамилия

М.П.

М.П.

«___» _____ 20__ г.

«___» _____ 20__ г.

Заявка № _____ на выполнение ремонта

Дата	Тип устройства	Модель	Серийный номер	Описание неисправности		Метод устранения неисправности	Цена детали с НДС (руб.)
				Внешнее проявление	Причина		

Общая стоимость заменяемых деталей _____ белорусских рублей

(прописью)

от ИСПОЛНИТЕЛЯ

от ЗАКАЗЧИКА

От имени Исполнителя
Должность

От имени Заказчика
Должность

_____ Инициалы, Фамилия

_____ Инициалы, Фамилия

«___» _____ 202__

М.П.

«___» _____ 202__

**ПРОТОКОЛ
СОГЛАСОВАНИЯ ДОГОВОРНОЙ ЦЕНЫ**

Мы, нижеподписавшиеся, от лица Заказчика – *должность, ФИО* _____
и от лица Исполнителя – *должность, ФИО* _____, удостоверяем, что сторонами достигнуто соглашение о величине договорной цены стоимости ТО Оборудования за 1 год по договору от «___» _____ 202__ № _____, которая составляет _____
(*Прописью*) белорусских рублей, включая НДС по ставке 20% в сумме _____
(*Прописью*) белорусских рублей. Ежемесячная стоимость работ по ТО оборудования составляет _____
(*Прописью*) белорусских рублей, включая НДС по ставке 20% в сумме _____
(*Прописью*) белорусских рублей.

К настоящему Протоколу прилагаются Плановые сметы стоимости работ на _____
листах (*составляются самостоятельно Исполнителем и представляются при заключении настоящего Договора*).

От имени Исполнителя
Должность

_____ *Инициалы, Фамилия*

«___» _____ 202__

От имени Заказчика
Должность

_____ *Инициалы, Фамилия*

М.П.

«___» _____ 202__

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

1. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

В настоящем Соглашении об уровне технического обслуживания, ремонта и поддержке программно-технического комплекса АС МБР ОАО «БМРЦ» (далее – «Техническое обслуживание») в рамках Договора от № (далее – «Договор») Стороны в дополнение к Договору договорились об определенных требованиях к уровню Технического обслуживания, выполнение которых гарантируется Исполнителем.

В Соглашении определяются состав и области допустимых значений показателей (параметров) Технического обслуживания, возможность контролировать Сторонами эти показатели, порядок определения стоимости работ Исполнителя по Техническому обслуживанию в зависимости от его уровня по настоящему Соглашению.

Действие настоящего Соглашения не распространяется на техническое обслуживание Оборудования (гарантийное обслуживание, поставка запасных частей, ремонтные работы и др.), которое выполняют сторонние организации по отдельным договорам с Заказчиком.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем Соглашении, а равно при его толковании и исполнении, если прямо не установлено иное, нижеперечисленные термины и определения применяются в следующем значении:

Авария – частичная потеря работоспособности объекта технического обслуживания в зоне ответственности Исполнителя, вызванная технической неисправностью, аппаратным сбоем, несанкционированным неблагоприятным воздействием на обслуживаемый объект.

Время возникновения инцидента – зарегистрированный в установленном Сторонами порядке момент поступления к Исполнителю информации об инциденте.

Время (момент) закрытия/разрешения инцидента – время (момент) окончания Исполнителем работ по ликвидации аварии и восстановлению работоспособности объекта технического обслуживания, подтвержденное Заказчиком.

Время решения инцидента – интервал времени, прошедшего с момента поступления к Поставщику информации об инциденте до завершения работ и закрытия инцидента Поставщиком.

Время решения заявки на выполнение ремонта – интервал времени, прошедшего с момента утверждения в ОАО «БМРЦ» согласованного Сторонами акта технического осмотра Оборудования, требующего ремонта, до момента представления Исполнителем на утверждение Заказчику согласованной с ОАО «БМРЦ» соответствующей заявки на выполнение ремонта вместе с протоколом согласования цены на детали.

Время решения проблемы – интервал времени, прошедшего с момента передачи Исполнителю утвержденной Заказчиком заявки на выполнение ремонта Оборудования, до момента окончания Исполнителем работ по выполнению ремонта, подтвержденного Заказчиком.

Доступность – способность объекта технического обслуживания в полном объеме выполнять заданные функции согласно установленному регламенту/графику работы объекта.

Заявка на выполнение ремонта; заявка – задание Исполнителю от Заказчика на выполнение работ по ремонту Оборудования, оформляемое Исполнителем на основании акта технического осмотра Оборудования и представляемое на согласование и утверждение Заказчику вместе с протоколом согласования цены на детали, подлежащие замене.

Инцидент – событие, не являющееся частью стандартных операций по техническому обслуживанию объекта, которое привело или может привести к аварии, сбою, отказу или нарушению штатного режима работы Оборудования АС МБР в зоне ответственности Исполнителя.

Оборудование – средства вычислительной техники, перечисленные в таблице 1 «Спецификация Оборудования на площадках № 1 и № 2» и в таблице 2 «Спецификация дополнительных устройств, входящих в состав Оборудования» Приложения 1 к Договору.

Обращение – задание Исполнителю от Заказчика на выполнение работ по обслуживанию ПТК, сформированное в виде заявки на выполнение ремонта, сообщения об инциденте и/или проблеме.

Обслуживание ПТК – совокупность работ по техническому обслуживанию средств вычислительной техники (Оборудования), включая сервисное и технологическое обслуживание, а также диагностику, анализ сбойных ситуаций при функционировании средств вычислительной техники и их ремонт.

Отказ – полное нарушение работоспособности Оборудования.

Пользователь (потребитель) – юридическое лицо, структурное подразделение ОАО «БМРЦ», использующее результаты функционирования АС МБР.

Проблема – корневая причина одного или нескольких инцидентов.

Продолжительность инцидента – интервал времени, прошедшего с момента поступления Исполнителю информации об инциденте до момента/времени закрытия инцидента.

Плановые регламентные работы – комплекс профилактических работ по поддержанию работоспособности объекта. Выполняются силами Исполнителя.

Работоспособность – способность Оборудования АС МБР в зоне ответственности Исполнителя выполнять заданные функции согласно назначению в требуемый период времени.

ОАО «БМРЦ» – открытое акционерное общество «Белорусский межбанковский расчетный центр».

Сбой – самоустраняющийся отказ или однократный кратковременный отказ, устраняемый незначительным вмешательством персонала (например, перезапуском Оборудования/программы).

Срочные работы – комплекс внеплановых работ, которые требуется проводить оперативно для устранения или предупреждения аварий и других инцидентов в процессе функционирования объекта. Выполняются силами Исполнителя.

Целевой показатель – показатель выполнения требования Заказчика или уровня Технического обслуживания, за который отвечает Исполнитель, и который ожидает гарантированно получить Заказчик.

Программно-технический комплекс; ПТК – комплекс взаимосвязанных технических и программных средств, составляющих и/или обеспечивающих основу функционирования автоматизированной системы межбанковских расчетов (АС МБР), расположенный на площадях Заказчика в двух территориально разнесенных вычислительных центрах в г. Минске по адресам: ул. Кальварийская, 7, ул. Калиновского, 72а.

3. ОПИСАНИЕ РАБОТ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ

Под действие настоящего Соглашения подпадают все работы Исполнителя по техническому обслуживанию Оборудования, выполняемые в рамках Договора. Перечень работ Исполнителя определен в разделе 1 и описан в разделе 3 Договора. Сроки выполнения работ по всем видам технического обслуживания, а также время реакции Исполнителя на обращения (заявки) Заказчика и время решения обращений устанавливаются и оцениваются Сторонами в соответствии с условиями настоящего Соглашения.

Техническое обслуживание Оборудования, указанного в позициях 3, 4, 5, 6, 7 Таблицы 1 «Спецификация Оборудования на площадках № 1 и № 2, подлежащего техническому обслуживанию» Приложения 1 к Договору, не подпадает под действие настоящего Соглашения и полностью выполняется на условиях, изложенных в Договоре (включая обязательства Исполнителя по срокам выполнения работ, ответственность сторон и др.).

Оборудование, которое в процессе действия Соглашения было снято с производства и не поддерживается запасными частями, может быть выведено из-под действия настоящего Соглашения на основании представленного Исполнителем письменного обоснования путем подписания Сторонами дополнительного соглашения к Договору.

4. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ЗОН ОТВЕТСТВЕННОСТИ

4.1 Границы ответственности Исполнителя

4.1.1 Техническое обслуживание выполняется 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365/366 дней в году.

Плановые регламентные работы производятся Исполнителем согласно п.3.3 раздела 3 Договора и в соответствии с утвержденным Заказчиком «Регламентом профилактического и сервисного обслуживания средств вычислительной техники распределенного программно-технического комплекса АС МБР».

4.1.2 Территория обслуживания и места размещения обслуживаемых объектов

Техническое обслуживание выполняется на двух территориально разнесенных вычислительных центрах, размещенных на площадях Заказчика в г. Минске по адресам: ул. Кальварийская, 7 и ул. Калиновского, 72а.

4.1.3 Перечень обслуживаемого Оборудования

К Оборудованию, обслуживаемому Исполнителем, относятся средства вычислительной техники с соответствующими микрокодами (внутренними микропрограммами), перечисленные в таблице 1 «Спецификация Оборудования на площадках № 1 и № 2», и дополнительные устройства, перечисленные в таблице 2 «Спецификация дополнительных устройств, входящих в состав Оборудования» Приложения 1 к Договору. Передача Оборудования на обслуживание Исполнителю осуществляется на условиях раздела 2 Договора.

4.2 Границы ответственности Заказчика

4.2.1. К зоне ответственности Заказчика относятся:

- обеспечение функционирования/работоспособности технических и программных средств АС МБР, не входящих в зону ответственности Исполнителя;
- администрирование телекоммуникационной сети ПТК;
- предоставление площадей и охрана помещений с размещенным Оборудованием ПТК на условиях, определенных в разделе 2 Договора;

- обеспечение условий размещения Оборудования ПТК, определенных в Приложении 3 к Договору;
- предоставление специалистам Исполнителя круглосуточного доступа к Оборудованию для выполнения Технического обслуживания.

4.2.2. При проведении Исполнителем ремонтных работ, связанных с отключением Оборудования, Заказчик определяет дату и время выполнения ремонта и, если необходимо, обеспечивает присутствие своих специалистов. В этом случае срок выполнения, установленный Заказчиком, может превысить указанный в Таблице 1.

5. ГАРАНТИИ ВЫПОЛНЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ К ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ

Исполнитель гарантирует Заказчику выполнение указанных ниже требований.

5.1 Требования к работоспособности обслуживаемого Оборудования

Исполнитель должен обеспечить уровень работоспособности обслуживаемого Оборудования АС МБР не ниже 99,5%, определяемый как доля времени работы в рабочее время обслуживаемого Оборудования ПТК АС МБР без потери работоспособности от установленного фонда рабочего времени на интервале времени протяженностью в один отчетный период (календарный месяц).

Показателем выполнения требования к уровню работоспособности является коэффициент работоспособности ПТК (далее – КР) в зоне ответственности Исполнителя. КР рассчитывается в процентах с округлением до одного знака после запятой по правилам арифметики по следующей формуле:

$$KP = \frac{\sum_{i=1}^n T_{f_i} - \sum_{i=1}^s T_{d_i}}{\sum_{i=1}^n T_{f_i}} \times 100 \%, \quad (1),$$

где T_{f_i} – фонд рабочего времени i -го дня, $i = \overline{1; n}$, мин;

n – количество рабочих дней за отчетный период;

T_{d_i} – продолжительность i -го инцидента, относящегося к отчетному периоду, $i = \overline{1; s}$, мин;

s – количество инцидентов, относящихся к отчетному периоду.

Целевое значение КР, равное 99,5%, соответствует суммарной продолжительности инцидентов не более 90 минут за 21 рабочий день.

На момент подписания настоящего Соглашения рабочее время ПТК (далее – рабочее время) составляет период с 7.00 до 21.05 в рабочие дни, дневной фонд рабочего времени – 14 часов 05 минут или 845 минут. В случае производственной необходимости, в выходные и праздничные дни, или в отношении отдельных компонентов ПТК, входящих в перечень обслуживаемого Оборудования (см. п.4.1.3), по требованию Заказчика может устанавливаться другое рабочее время.

При расчете КР учитывается приходящаяся на рабочее время продолжительность всех инцидентов, зарегистрированных в течение отчетного периода в зоне ответственности Исполнителя.

Инциденты, произошедшие вне установленного рабочего времени или во время проведения плановых регламентных работ и устраненные до начала рабочего времени, регистрируются, но при расчете КР не учитываются.

Проблемы при расчете КР не учитываются.

Порядок учета инцидентов приведен в п.6.1 Соглашения.

5.2 Требования к безопасности и конфиденциальности

Взаимоотношения Сторон в области безопасности, конфиденциальности, авторских прав и прав промышленной собственности регулируются Договором и соглашением о конфиденциальности от _____ № _____.

5.3 Требования к обслуживанию

5.3.1 Взаимодействие с Заказчиком по вопросам качества Технического обслуживания должно осуществляться через персонального сервис-менеджера Исполнителя, в задачи которого входит:

- контроль исполнения обязательств по выполнению Технического обслуживания, предоставление оговоренной в настоящем Соглашении отчетной документации;
- анализ невысокого уровня выполнения Технического обслуживания и связанных с этим инцидентов по вине Исполнителя;
- работа с претензиями представителей Заказчика;
- разработка и координация мероприятий по улучшению качества Технического обслуживания.

5.3.2 Исполнитель должен обеспечить время решения обращений (инцидентов, проблем, заявок) в соответствии с таблицей 1:

Таблица 1

Тип обращения	Время решения
Сообщение об инциденте	В рабочее время не более 45 минут
Проблема, открытая на основании акта технического осмотра	Не более 48 часов после передачи Исполнителю утвержденной Заказчиком заявки на выполнение ремонта при соблюдении Заказчиком условий, изложенных в пункте 4.2.2 Соглашения
Заявка на выполнение ремонта	Не позднее согласованного с Заказчиком срока, указанного Исполнителем в акте технического осмотра (форма 1 Приложения 3 к Соглашению)

6. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ И КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ СТОРОН

6.1 Порядок учета инцидентов, регистрации проблем

6.1.1 Продолжительность инцидента в зоне ответственности Исполнителя определяется интервалом времени между временем возникновения инцидента и временем разрешения (закрытия) инцидента.

6.1.2 Исполнитель и Заказчик в течение отчетного периода совместно ведут постоянный учет (регистрацию) инцидентов и проблем в системе Help-Desk Заказчика и в рабочем порядке согласовывают данные учета.

6.1.3 Примерный перечень атрибутов инцидента, указываемых при его регистрации, приведен в Приложении 1.

Продолжительность инцидента принимается равной 0 (нулю), если время инцидента составляет менее одной минуты.

При регистрации инцидента с нулевой продолжительностью время закрытия инцидента совпадает со временем возникновения.

В случае отсутствия воздействия инцидента на работоспособность и доступность Оборудования, продолжительность инцидента равна 0 (нулю).

6.1.4 В случае, когда корневая причина возникновения инцидента не установлена, и остается вероятность повторения инцидента, или причина повторяющихся инцидентов известна, но ее устранение может быть отложено на срок, определяемый Заказчиком, по инициативе любой из Сторон регистрируется проблема. Проблемы могут быть идентифицированы в следующих случаях:

- анализ инцидентов показывает, что некоторый инцидент повторяется;
- инцидент устранен, но причина его возникновения не установлена, и для предотвращения повторения инцидента в будущем, необходимо выяснение корневой причины его возникновения;
- инцидент решен с помощью перехода на резервное Оборудование, оформлен акт технического осмотра вышедшего из строя Оборудования (см. п.3.7.1 Договора).

Проблема закрывается после того, как корневая причина инцидента определена и успешно устранена.

6.2 Процедура контроля уровня Технического обслуживания, график и форма отчетности Исполнителя

6.2.1 По окончании месяца Исполнитель вместе с техническим актом о выполненных работах по техническому обслуживанию предоставляет Заказчику Акт об уровне Технического обслуживания за отчетный период (далее – «Акт») с приложением следующей информации, относящейся к процессу контроля качества Технического обслуживания:

1) отчет об общем числе зарегистрированных инцидентов, проблем, заявок (в разбивке по статусу), количестве нарушений времени их решения. Примерная форма отчета приведена в Приложении 2 (форма 1);

2) отчет о достигнутом уровне Технического обслуживания (расчет уровня Технического обслуживания см. в разделе 7 настоящего Соглашения) в сравнении с целевыми показателями, определенными в настоящем Соглашении, а именно:

- о коэффициенте работоспособности ПТК в отчетном месяце;
- о количестве обращений (инцидентов, проблем, заявок) с нарушением требуемого времени решения в отчетном периоде.

Примерная форма отчета о выполнении настоящего Соглашения и достигнутом Исполнителем уровне Технического обслуживания приведена в Приложении 2 (форма 2).

6.2.2 Заказчик в течение 3 (трех) рабочих дней со дня получения Акта направляет Исполнителю один экземпляр подписанного Акта или мотивированный отказ с изложением причин такого отказа. Причиной отказа может быть наличие расхождений отчетных данных Исполнителя с данными учета Заказчика. В таком случае Стороны проводят сверку данных, результаты которой отражаются в соответствующем акте сверки за отчетный период.

6.2.3 Формы заявок и актов согласуются Сторонами в рабочем порядке. Примерные формы акта технического осмотра, заявки на выполнение ремонта, технического акта о выполненных работах по заявке на выполнение ремонта и акта об уровне Технического обслуживания приведены в Приложении 3 (формы 1–4 в соответствии с порядком перечисления).

6.2.4 Порядок сдачи-приемки работ изложен в разделе 5 Договора.

6.3 Порядок рассмотрения споров и разногласий, связанных с выполнением работ по Техническому обслуживанию, пути их эскалации

Порядок регулирования разногласий между Сторонами изложен в разделе 8 Договора. Уровни эскалации решаемых вопросов указаны в таблицах 2 и 3.

6.4 Контактные данные Сторон

В таблицах 2 и 3 указаны каналы связи/взаимодействия, по которым Стороны будут обмениваться запросами, сообщениями, данными, отчетами и другой информацией в процессе выполнения работ по Техническому обслуживанию.

Качество и сроки обработки обращений, поданных по другим каналам связи, не гарантируются.

Таблица 2

Уровень эскалации проблемы/решаемые вопросы	Исполнитель			
	Служба или лицо/решаемые проблемы и вопросы	Контактное лицо	Адрес/телефон	Рабочее время
Уровень 1	Техническая поддержка: – запросы об инцидентах, проблемах.			
Уровень 2	Сервис-менеджер: – проблемы, переданные с первого уровня эскалации; – все текущие вопросы по выполнению работ, в т.ч. отчеты об уровне Технического обслуживания.			
Уровень 3	Руководитель: – проблемы, переданные со второго уровня эскалации; – обжалование действий должностных лиц Исполнителя; – претензии Заказчика; – предложения изменений договорных отношений с Заказчиком.			

Таблица 3

Заказчик					
Вопросы взаимодействия	Решаемые вопросы	Подразделение	Контактное должностное лицо	Адрес/телефон	Рабочее время
Технические вопросы	Регистрация и учет инцидентов и проблем в системе HelpDesk	УЭАС МБР	Дежурный координатор		В рабочие дни с 7:30 по 21:05
	Технологическое сопровождение Оборудования и ПО ПТК АС МБР	УСТС ЦВК	Администратор ЦВК		В рабочие дни с 7:30 по 16:30
			Дежурный администратор ЦВК		В рабочие дни с 12:30 по 21:05
		УАВИ	Дежурный администратор		В рабочие дни с 07:00 по 21:05
	Согласование и утверждение актов технического осмотра, технических актов о выполненных работах по заявкам, технических актов о выполненной работе по договору	УСТС ЦВК	Начальник управления		В рабочие дни с 7:30 по 16:30
		УЭАС МБР	Начальник управления		В рабочие дни с 8:00 по 17:00
		УАВИ	Начальник управления		В рабочие дни с 8:00 по 17:00
		Начальник Департамента ИТ инфраструктуры			В рабочие дни с 8:30 по 17:30
		Заместитель Председателя Правления			В рабочие дни с 8:30 по 17:30
Мониторинг и анализ уровня Технического обслуживания Исполнителя	Сверка учетных данных HelpDesk по инцидентам и проблемам	УЭАС МБР	Главный координатор		В рабочие дни с 8:00 по 17:00
	Согласование отчетов и ежемесячного акта об уровне Технического обслуживания	УСТС ЦВК	Начальник управления		В рабочие дни с 7:30 по 16:30
		УЭАС МБР	Начальник управления		В рабочие дни с 8:00 по 17:00
		УАВИ	Начальник управления		В рабочие дни с 8:00 по 17:00

Окончание таблицы 3

Заказчик					
Вопросы взаимодействия	Решаемые вопросы	Подразделение	Контактное должностное лицо	Адрес/телефон	Рабочее время
		Начальник Департамента ИТ инфраструктуры			В рабочие дни с 8:30 по 17:30
		Заместитель Председателя Правления			В рабочие дни с 8:30 по 17:30
Сопровождение договоров	Ответственный по договору от Заказчика	УСТС ЦВК	Начальник управления		В рабочие дни с 7:30 по 16:30
	Контроль, согласование и регистрация договорных документов	Управление правовой работы	Начальник управления		В рабочие дни с 8:30 по 17:30 Птн. 8.30-16.15
Разрешение споров и разногласий Обжалование действий должностных лиц Заказчика Пересмотр условий Соглашения и Договора Определение перспектив развития отношений с Исполнителем		Заместитель Председателя Правления			В рабочие дни с 8:30 по 17:30
		Председатель Правления			В рабочие дни с 8:30 по 17:30

7. СИСТЕМА ИЗМЕРЕНИЯ И ОЦЕНКИ УРОВНЯ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

7.1 Параметры Технического обслуживания

Стороны договорились об использовании следующих параметров (показателей) Технического обслуживания и определили их целевые значения в таблице 4:

Таблица 4

Параметр Технического обслуживания	Обозначение параметра	Целевое значение параметра
1. Коэффициент работоспособности	КР	КР_ц: не менее 99,5%
2. Количество обращений (инцидентов, проблем и заявок) с нарушением времени решения	К2	К2_ц: не более 1 (одного) обращения (инцидента, проблемы и заявки) в месяц

7.2 Порядок мониторинга, измерения и расчета параметров Технического обслуживания

По истечении календарного месяца каждая из Сторон определяет фактическое значение достигнутых в отчетном периоде параметров Технического обслуживания.

Коэффициент работоспособности (КР_ф) рассчитывается на основании данных регистрации и учета инцидентов в системе Help-Desk Заказчика (см п.6.1 настоящего Соглашения).

Время решения инцидентов, проблем и заявок Заказчика определяются Сторонами на основании данных регистрации и учета времени поступления к Исполнителю информации об инцидентах, данных регистрации времени открытия и закрытия инцидентов, проблем и заявок в отчетном периоде.

Фактическое значение параметра К2_ф равно общему количеству инцидентов, проблем и заявок со временем решения, превысившим установленное в графе «Время решения» таблицы 1.

При расчете всех фактических параметров Технического обслуживания Стороны договорились относить к отчетному периоду и учитывать только те инциденты, проблемы и заявки, срок (время) решения которых, установленный в таблице 1 настоящего Соглашения, истек в отчетном периоде. В случае если регистрация инцидента, проблемы или заявки и срок их решения приходятся на разные отчетные периоды (календарные месяцы), при расчете параметров Технического обслуживания такие инциденты, проблемы или заявки относятся к отчетному периоду, в котором истекает срок их решения.

7.3 Порядок определения уровня Технического обслуживания

Стороны в соответствии с таблицей 5 производят оценку уровня Технического обслуживания за отчетный период.

Таблица 5

Параметр Технического обслуживания	Уровень Технического обслуживания в зависимости от комбинации значений параметров		
	Высокий	Средний	Низкий
1. Коэффициент работоспособности	$KP_{\phi} \geq KP_{ц}$	$KP_{\phi} \geq KP_{ц}$, $K2_{\phi} > K2_{ц}$ или при отсутствии у Исполнителя учетных данных, необходимых для определения $K2_{\phi}$.	$KP_{\phi} < KP_{ц}$, или при отсутствии у Исполнителя учётных данных, необходимых для определения KP_{ϕ} .
2. Количество инцидентов, проблем и заявок с нарушением времени решения	$K2_{\phi} \leq K2_{ц}$		

8. РАНЖИРОВАНИЕ СТОИМОСТИ РАБОТ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ В ЗАВИСИМОСТИ ОТ ЕГО УРОВНЯ КАЧЕСТВА

8.1 Стоимость работ Исполнителя по Техническому обслуживанию, в т.ч. ежемесячная стоимость работ по техническому обслуживанию Оборудования, установлена Сторонами в п.4.1 Договора.

8.2 Ежемесячная стоимость работ по техническому обслуживанию Оборудования за отчетный период зависит от достигнутого уровня качества Технического обслуживания и определяется путем умножения суммы ежемесячной стоимости работ по техническому обслуживанию Оборудования (п.4.1 Договора) на корректирующий коэффициент (см. таблицу 6).

Корректирующий коэффициент соответствует фактическому уровню Технического обслуживания, установленному в подписанном Сторонами Акте об уровне выполнения Технического обслуживания за отчетный период.

8.3 Применение в отчетном периоде корректирующих коэффициентов к стоимости работ по техническому обслуживанию Оборудования заменяет собой, а, следовательно, исключает применение к Исполнителю санкций, предусмотренных п.6.3 Договора за нарушение сроков выполнения работ, имевшее место в этом отчетном периоде (исключается двойная ответственность Исполнителя за одно и то же нарушение обязательств).

8.4 Оплата ежемесячной стоимости работ по техническому обслуживанию Оборудования производится в соответствии с п.4.2 Договора и в сумме, равной фактической стоимости работ по ТО Оборудования, рассчитанной в соответствии с п.8.2 настоящего Соглашения.

Таблица 6

Уровень Технического обслуживания	Корректирующий коэффициент к ежемесячной стоимости работ Исполнителя по техническому обслуживанию Оборудования
Высокий	1
Средний	0,95
Низкий	0,9

9. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ИСПОЛНИТЕЛЯ

В процессе выполнения Технического обслуживания Исполнитель обязуется:

9.1 обеспечивать выполнение работ в полном объеме с гарантированным обеспечением требований Заказчика к уровню Технического обслуживания и заданных значений его целевых параметров согласно настоящему Соглашению и Договору;

9.2 обеспечивать достаточное для выполнения работ количество квалифицированных специалистов;

9.3 следовать установленным Сторонами процедурам и инструкциям;

9.4 не допускать действий, классифицируемых как различные виды несанкционированного доступа к данным и Оборудованию Заказчика.

9.5 информировать Заказчика об Оборудовании, которое снято с производства и не поддерживается запасными частями.

10. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ЗАКАЗЧИКА

В процессе выполнения Исполнителем Технического обслуживания Заказчик обязуется:

10.1 обеспечивать предоставление площадей и охрану помещений с размещенным Оборудованием ПТК АС МБР;

10.2 обеспечивать условия размещения Оборудования, установленные в Приложении 3 Договора (требования к электропитанию, требования к системе вентиляции помещения и охлаждения);

10.3 поддерживать определенные Сторонами конфигурации Оборудования;

10.4 обеспечивать доступ сотрудникам Исполнителя к Оборудованию для выполнения технического обслуживания;

10.5 незамедлительно сообщать в службу технической поддержки Исполнителя о сбоях и инцидентах, о возможных изменениях;

10.6 своевременно подтверждать закрытие заявок;

10.7 обеспечивать достаточную для пользования результатами Технического обслуживания квалификацию пользователей;

10.8 следовать установленным Сторонами процедурам и инструкциям;

10.9 не допускать действий, классифицируемых как различные виды несанкционированного доступа к данным и Оборудованию Исполнителя;

10.10 своевременно оплачивать выполненные работы по Техническому обслуживанию в соответствии с условиями Договора и настоящего Соглашения.

11. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

11.1 Стороны несут ответственность за выполнение Технического обслуживания в соответствии с условиями Договора и настоящего Соглашения - каждая в зоне своей ответственности.

11.2 Исполнитель несет ответственность за действия третьих лиц (субподрядчиков, поставщиков Оборудования и т.п.), выполняющих работы на основании договоров с Исполнителем.

11.3 Заказчик несет ответственность за действия третьих лиц (организации электроснабжения, эксплуатации систем жизнеобеспечения, поставщиков оборудования и др.), выполняющих работы на основании договоров с Заказчиком.

11.4 Каждая Сторона не несет ответственности за невыполнение обязательств по настоящему Соглашению в случаях, когда проведению работ препятствовало невыполнение другой Стороной своих обязательств по настоящему Соглашению и/или Договору.

Во всем остальном, не предусмотренном настоящим разделом Соглашения, ответственность Сторон определяется в соответствии с одноименным разделом 6 Договора.

12. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ПЕРЕСМОТР СОГЛАШЕНИЯ

12.1 Настоящее Соглашение вступает в силу с первого числа месяца, следующего за датой подписания Соглашения обеими Сторонами, и действует в течение срока действия Договора.

12.2 Заказчик вправе инициировать пересмотр (изменение) условий настоящего Соглашения, а при отказе Исполнителя от таких изменений - досрочно отказаться от Технического обслуживания Исполнителя и расторгнуть Договор, предварительно уведомив Исполнителя не позднее, чем за 2 (два) календарных месяца до даты расторжения в случае необходимости:

- добавления нового оборудования в список обслуживаемых объектов;
- изменения времени решения инцидентов, проблем и заявок;
- изменения процедур обслуживания;
- изменения целевых показателей (параметров) Технического обслуживания или методик их расчетов, установленных в настоящем Соглашении;
- добавления новых параметров Технического обслуживания.

12.3 Основаниями для пересмотра настоящего Соглашения могут быть:

- неудовлетворенность Заказчика, выявленная по результатам проведенного Заказчиком опроса пользователей результатами Технического обслуживания;
- невозможность выполнения Исполнителем своих обязательств по причине недостаточности персонала, потребности в обновлении Оборудования;
- проведенное любой из Сторон изменение, затронувшее состав или параметры Технического обслуживания;
- изменение внешних условий, например законодательства;
- изменение потребностей Заказчика;
- изменение требований со стороны Заказчика.

12.4 Заказчик вправе досрочно расторгнуть Договор в одностороннем порядке, предварительно уведомив Исполнителя не позднее, чем за 2 (два) календарных месяца до даты расторжения в случае, если гарантии Исполнителя, предусмотренные настоящим Соглашением, не соответствуют действительности (не выполняются).

12.5 Исполнитель вправе досрочно расторгнуть Договор в одностороннем порядке, предварительно уведомив Заказчика не позднее, чем за 2 (два) календарных месяца до даты расторжения в случае, если обязательства Заказчика, предусмотренные настоящим Соглашением, не выполняются.

13. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

13.1 Любые изменения и дополнения к настоящему Соглашению оформляются путем подписания Сторонами дополнительного соглашения к Договору.

13.2 Во всем остальном, не оговоренным в настоящем Соглашении, Стороны руководствуются Договором и законодательством Республики Беларусь.

13.3 К настоящему Соглашению прилагаются и являются его неотъемлемой частью:

13.3.1 Приложение 1: Атрибуты инцидента;

13.3.2 Приложение 2: Формы отчетов Исполнителя:

- 1) об общем числе зарегистрированных инцидентов, проблем, заявок, их продолжительности и количестве нарушений времени их решения;
- 2) о достигнутом уровне Технического обслуживания.

13.3.3 Приложение 3: Формы актов и заявок:

- 1) форма акта технического осмотра;
- 2) форма заявки на выполнение ремонта;
- 3) форма технического акта о выполненных работах по заявке;
- 4) форма акта об уровне Технического обслуживания.

14. ПОДПИСИ СТОРОН

От имени Исполнителя
Должность

От имени Заказчика
Должность

_____ *Инициалы, Фамилия*
м.п.
«__» _____ 202__

_____ *Инициалы, Фамилия*
м.п.
«__» _____ 202__

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

к Соглашению об уровне «Технического
обслуживания программно-технического
комплекса АС МБР»
к Договору от №

Атрибуты инцидента

1. Регистрационный номер.
2. Дата/время возникновения инцидента.
3. Дата/время устранения инцидента.
4. Контрагент (Кто обратился).
5. Время решения инцидента.
- 5.1. Требуемое время решения.
- 5.2. Фактическое время решения.
- 5.3. Задержка времени решения инцидента (отрицательная разность требуемого и фактического времени в часах/минутах, при положительной разности задержка равна нулю).
6. Описание инцидента.
7. Конфигурационные единицы.
8. Нарушение доступности АС (услуги).
Да.
Нет.
9. Отчет об устранении инцидента.
10. Причина инцидента.
11. Статус (текущий статус объекта).

От имени Исполнителя
Должность

От имени Заказчика
Должность

_____ *Инициалы, Фамилия*
м.п.
«__» _____ 202__

_____ *Инициалы, Фамилия*
м.п.
«__» _____ 202__

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

к Соглашению об уровне
«Технического обслуживания программно-
технического комплекса АС МБР»
к Договору от №

ФОРМЫ ОТЧЕТОВ ИСПОЛНИТЕЛЯ РАБОТ*ФОРМА 1*

**ОТЧЕТ ИСПОЛНИТЕЛЯ РАБОТ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ ПТК АС МБР ЗА ПЕРИОД С ЧЧ.ММ.ГГГГ ПО ЧЧ.ММ.ГГГГ
ОБ ОБЩЕМ ЧИСЛЕ ИНЦИДЕНТОВ, ПРОБЛЕМ И ЗАЯВОК**

Статус обращения Тип обращения		Открыто	В работе	Закрыто	Всего обращений в отчетном периоде	
					С нарушением работоспособности	С нарушением времени решения (задержка времени решения)
Инцидент	кол-во					
	мин	--	--			
Проблема	кол-во				--	
Заявка на выполнение ремонта	кол-во		--		--	
Итого	кол-во					
	мин	--	--	--		--

ОТЧЕТ ИСПОЛНИТЕЛЯ ОБ УРОВНЕ
ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПТК АС МБР ЗА ПЕРИОД С ЧЧ.ММ.ГГГГ ПО ЧЧ.ММ.ГГГГ

Показатель качества		Значение показателя
Коэффициент работоспособности ПТК (КР)	Фонд рабочего времени, мин	
	Продолжительность инцидентов, мин	
	Фактическое значение коэффициента работоспособности (КР_ф)	
	Целевое значение коэффициента работоспособности (КР_ц)	
	Выполнение целевого значения показателя КР* (<да/нет>)	
Количество обращений (инцидентов, проблем и заявок) с нарушением времени решения (K2)	Фактическое количество нарушений времени решения (K2_ф)	
	Допустимое количество нарушений времени решения (K2_ц)	
	Выполнение целевого значения показателя K2 ** (<да/нет>)	
Уровень технического обслуживания	Достигнутый уровень качества работ Исполнителя*** (<высокий, средний, низкий>)	
Примечания: * значение показателя КР выполнено (<да>) при КР_ф >= КР_ц; ** значение показателя K2 выполнено (<да>) при K2_ф <= K2_ц; *** уровень <высокий> при выполнении показателей КР и K2, <средний> – при выполнении показателя КР и невыполнении K2, <низкий> - при невыполнении показателя КР		

От имени Исполнителя
Должность

От имени Заказчика
Должность

Инициалы, Фамилия
М.П.
«__» _____ 202__

Инициалы, Фамилия
М.П.
«__» _____ 202__

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

к Соглашению об уровне
«Технического обслуживания программно-
технического комплекса АС МБР»
к Договору от №

ФОРМА 1

УТВЕРЖДАЮ

<От Исполнителя: должность>

М.П. _____
« ____ » _____ 20__ г.

УТВЕРЖДАЮ

<От Заказчика: должность >

М.П. _____
« ____ » _____ 20__ г.

АКТ № _____ технического осмотра

Настоящий акт составлен о том, что представителями ОАО «БМРЦ» и
<ДД.ММ.ГГГГ> в соответствии с условиями Договора от № произведен осмотр и анализ
технического состояния Оборудования:

№	Наименование, местонахождение	Серийный номер	Требуемый ремонт	Срок оформления и представления Исполнителем заявки на выполнение ремонта	
1.				Не позднее <ДД.ММ.ГГГГ>	
2.				Не позднее <ДД.ММ.ГГГГ>	

ОТ ИСПОЛНИТЕЛЯ

<Должность>

« ____ » _____ 20__ г.

СОГЛАСОВАНО

<От Исполнителя: должность>

« ____ » _____ 20__ г.

ОТ ЗАКАЗЧИКА

< Должность >

« ____ » _____ 20__ г.

СОГЛАСОВАНО

< От Заказчика: должность >

« ____ » _____ 20__ г.

УТВЕРЖДАЮ

УТВЕРЖДАЮ

<От Исполнителя: должность>

<От Заказчика: должность>

<ФИО>

М.П.

« ____ » _____ 20__ г.

<ФИО>

М.П.

« ____ » _____ 20__ г.

**Заявка № ____
на выполнение ремонта
по договору от №**

№	Наименование оборудования	Модель	Серийный номер	Описание неисправности		Метод устранения неисправности	Цена детали с НДС (руб.)
				Внешнее проявление	Причина		
1.							
2.							
						Итого:	

Сроки устранения неисправности (решения проблемы), установленные в соответствии с таблицей 1 и п.п.4.2.2 Соглашения об уровне технического обслуживания:

№	Срок устранения неисправности	Продление срока Заказчиком (не позднее указанной даты)	Согласовано в ОАО «БМРЦ»		
			Должность	ФИО	Подпись
1.	Не позднее 48 часов от даты передачи представителем Исполнителя оригинала настоящей заявки, утвержденной Заказчиком				
2.					

Суммарная стоимость деталей, заменяемых при выполнении ремонта по настоящей заявке, составляет _____ белорусских рублей, в том числе НДС по ставке ____% в сумме _____ белорусских рублей.

ОТ ИСПОЛНИТЕЛЯ**ОТ ЗАКАЗЧИКА**

<Должность>

<Должность>

<ФИО>_____
<ФИО>

« ____ » _____ 20__ г.

« ____ » _____ 20__ г.

Прием-передача оригинала утвержденной заявки от Заказчика Исполнителю произведен:

<От Исполнителя: должность>

<От Заказчика: должность>

<ФИО>_____
<ФИО>

« ____ » _____ 20__ г.

« ____ » _____ 20__ г.

УТВЕРЖДАЮ

<от Исполнителя: должность>

<ФИО>

М.П.

« ____ » _____ 20__ г.

УТВЕРЖДАЮ

<От Заказчика: должность>

<ФИО>

М.П.

« ____ » _____ 20__ г.

ТЕХНИЧЕСКИЙ АКТ № _____
о выполненных работах по заявке на выполнение ремонта от <ДД.ММ.ГГГГ> № _____
по договору от № _____

Мы, нижеподписавшиеся, представитель Исполнителя - <должность, ФИО> с одной стороны и представитель Заказчика - <должность>, ФИО> с другой стороны, составили настоящий акт о том, что Исполнителем в соответствии с условиями договора от № _____ и Соглашения об уровне технического обслуживания от _____ на основании заявки на выполнение ремонта от _____ выполнены работы _____.

Оборудование проверено и функционирует нормально.

Устранение неисправности (решение проблемы), произведено <без/с> нарушения срока, указанного в заявке на выполнение ремонта в соответствии с Соглашением об уровне технического обслуживания.

ОТ ИСПОЛНИТЕЛЯ

<Должность>

<ФИО>

« ____ » _____ 20__ г.

ОТ ЗАКАЗЧИКА

< Должность >

<ФИО>

« ____ » _____ 20__ г.

УТВЕРЖДАЮ

УТВЕРЖДАЮ

<от Исполнителя: должность>

<от Заказчика: должность>

<ФИО>

М.П.

« ____ » _____ 20__ г.

<ФИО>

М.П.

« ____ » _____ 20__ г.

АКТ № ____
об уровне технического обслуживания
по договору от № ..

Мы, нижеподписавшиеся представители ОА «БМРЦ» и , в соответствии с условиями договора от № и Соглашения об уровне технического обслуживания от _____ составили настоящий акт о том, что:

1) за период с <ДД.ММ.ГГГГ> по <ДД.ММ.ГГГГ> качество выполненных Исполнителем работ по техническому обслуживанию программно-технического комплекса АС МБР соответствует <высокому/среднему/низкому> уровню;

2) за период с <ДД.ММ.ГГГГ> по <ДД.ММ.ГГГГ> корректирующий коэффициент к ежемесячной стоимости работ по техническому обслуживанию Оборудования (п.4.1 договора), соответствующий фактическому <высокому/среднему/низкому> уровню технического обслуживания Исполнителя, равен <1/ 0,95/ 0,9>.

ОТ ИСПОЛНИТЕЛЯ**ОТ ЗАКАЗЧИКА**

<Должность>

< Должность >

<ФИО>

« ____ » _____ 20__ г.

<ФИО>

« ____ » _____ 20__ г.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ
АКТА №____ об уровне технического обслуживания по договору
от №

ОТ ИСПОЛНИТЕЛЯ:

<Должность>

« ____ » _____ 20__ г.

ОТ ЗАКАЗЧИКА:

<Должность>

« ____ » _____ 20__ г.

<Должность>

« ____ » _____ 20__ г.

<Должность>

« ____ » _____ 20__ г.

<Должность>

« ____ » _____ 20__ г.

От имени Исполнителя
Должность

Инициалы, Фамилия
М.П.
« ____ » _____ 202__

От имени Заказчика
Должность

Инициалы, Фамилия
М.П.
« ____ » _____ 202__