

ДОГОВОР № 286 / 28-3

г. Ульяновск

«__» _____ 2026 г.

Акционерное общество «Ульяновскэнерго» (АО «Ульяновскэнерго») в лице генерального директора Исмаилова Олега Захидовича, действующего на основании устава, в дальнейшем именуемое «Заказчик», с одной стороны, и

Общество с ограниченной ответственностью «Стрижтелеком» (ООО «Стрижтелеком»), в лице генерального директора Санатуллина Радика Амировича, действующего на основании устава, в дальнейшем именуемое «Исполнитель», с другой стороны, в дальнейшем совместно именуемые «Стороны», а по отдельности – «Сторона», заключили настоящий договор оказания услуг (далее – «Договор») о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. В порядке и на условиях, установленных Договором, Исполнитель обязуется оказывать услуги по технической поддержке программной платформы ВАВИОТ (далее – «Услуги»), а Заказчик обязуется принимать и оплачивать Исполнителю оказанные Услуги.

1.2. Описание, порядок оказания Услуг, иные относящиеся к оказанию Услуги сведения указываются в Общих условиях оказания Услуг (далее – «Общие условия») – Приложение № 2 к Договору. Общие условия подписываются Сторонами в отношении каждого отдельного вида оказываемых Услуг.

1.3. Сроки и стоимость оказания Услуг, суммы платежей, выбранный уровень предоставления Услуг, иная необходимая информация по оказанию Услуг Заказчику указываются в Спецификации (Приложение № 1 к Договору). Внесение изменений в Спецификацию оформляется подписанием Сторонами дополнительного соглашения.

1.4. Общие условия и Спецификация являются неотъемлемой частью настоящего Договора.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. Исполнитель обязуется:

2.1.1. оказывать Услуги в порядке, предусмотренном Договором и Общими условиями;

2.1.2. в порядке, установленном разделом 3 Договора, предоставить Заказчику подписанный со своей стороны Универсальный передаточный документ (далее – «УПД»).

2.2. Исполнитель имеет право привлечь к оказанию Услуг по Договору третьих лиц без предварительного согласия Заказчика, оставаясь ответственным за их действия, как за свои собственные.

2.3. Заказчик обязуется:

2.3.1. производить оплату Услуг в порядке, установленном разделом 3 Договора;

2.3.2. в течение 3 (трех) рабочих дней после получения УПД принять оказанные Услуги, подписать УПД и направить 1 (один) экземпляр Исполнителю, либо, при наличии недостатков, представить Исполнителю мотивированный отказ от подписания; в случае, в течение указанного срока Заказчиком не подписан УПД или не направлен мотивированный отказ, Стороны признают, что Услуги считаются оказанными Исполнителем и принятыми Заказчиком в объеме и на условиях, указанных в УПД.

3. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

3.1. Общая стоимость Услуг по Договору, за период 12 месяцев с даты начала пользования услугами, составляет 437 500 (четыреста тридцать семь тысяч пятьсот) руб. 00 коп., в т.ч. НДС 22% 78 893 (семьдесят восемь тысяч восемьсот девяносто три) руб. 44 коп. и закреплена в Приложении № 1 к Договору.

3.2. Услуги оплачиваются Заказчиком авансовым платежом в сумме 100% (ста процентов) стоимости Услуг, указанной в п. 3.1. Договора. Оплата осуществляется на основании счета Исполнителя, не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты получения счета Заказчиком. Счет составляется и передается Исполнителем Заказчику в течение 8 (восьми) рабочих дней с даты подписания Сторонами Договора.

3.3. В течение 8 (восьми) рабочих дней с даты получения платежа Исполнитель составляет и передает Заказчику Универсальный передаточный документ (далее – УПД) по Услугам в соответствии со Спецификацией. Документы доставляются в адрес Заказчика, указанный в разделе 10 настоящего

Договора, почтовым отправлением или путем направления информации в электронной форме в случае использования Сторонами электронного документооборота (ЭДО).

Заказчик оплачивает Услуги с даты начала пользования Услугами, которая определяется как дата заключения Договора.

3.4. В той мере, в какой это установлено действующим законодательством, причитающееся Исполнителю вознаграждение облагается НДС. В случае изменения налогового законодательства виды и ставки налогов будут применяться в соответствии с такими изменениями, при этом указанная в п.3.1. Договора общая стоимость Услуг остается неизменной и включает НДС по ставке, установленной действующим законодательством РФ.

3.5. Оплата Услуг производится путем перечисления Заказчиком денежных средств на расчетный счет Исполнителя, указанный в разделе 10 Договора. Датой исполнения обязательств Заказчика по платежам считается дата поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

4.1. За неисполнение и ненадлежащее исполнение обязательств, взятых на себя Сторонами по Договору, Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации. Ни одна из Сторон ни при каких обстоятельствах не несет ответственности за упущенную выгоду и другие косвенные убытки другой Стороны.

4.2. В случае непоступления денежных средств на расчётный счёт Исполнителя в срок, установленный п.3.2. Договора, Исполнитель имеет право приостановить оказание Услуг, при этом Заказчик не освобождается от обязанности оплаты Услуг по Договору.

Возобновление оказания Услуг Заказчику производится после погашения последним задолженности.

5. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ (ФОРС-МАЖОР)

5.1. Любая из Сторон может быть освобождена от ответственности в определенных случаях, которые возникли независимо от ее воли.

5.2. Обстоятельства, вызванные не зависящими от воли Сторон событиями, которых добросовестная Сторона не могла избежать или последствия которых она не могла устранить, считаются случаями, которые освобождают от ответственности, если они произошли после заключения Договора и препятствуют его полному или частичному исполнению.

5.3. Случаями непреодолимой силы считаются следующие события: война, военные действия, массовые беспорядки, забастовки, эпидемии, природные катастрофы, а также акты органов власти, влияющие на выполнение обязательств Сторон, и все другие аналогичные события, и обстоятельства.

5.4. Сторона, пострадавшая от действия непреодолимой силы, обязана известить другую Сторону заказным письмом или иным доступным ей способом сразу же после наступления форс-мажорных обстоятельств и разъяснить, какие меры необходимы для их устранения, но в любом случае не позднее 10 (десяти) календарных дней после начала действия непреодолимой силы.

5.5. Несвоевременное уведомление об обстоятельствах непреодолимой силы лишает соответствующую Сторону права на освобождение от ответственности по причине указанных обстоятельств. Обстоятельства непреодолимой силы должны быть подтверждены документально компетентными органами.

5.6. Если указанные обстоятельства продолжаются более 3 (трех) месяцев, каждая Сторона имеет право инициировать досрочное расторжение Договора.

6. УВЕДОМЛЕНИЯ

6.1. Все уведомления, извещения и сообщения в связи с выполнением Договора должны быть оформлены в письменном виде на русском языке и могут быть направлены с помощью средств факсимильной связи, электронной почтой, заказной или курьерской почтой, с подтверждением факта их получения, по фактическим адресам Сторон, приведенным в разделе 10 Договора.

6.2. Информация считается полученной Сторонами:

6.2.1. В случае направления с помощью средств факсимильной связи или по электронной почте - в дату, указанную в подтверждении о получении Стороной-получателем факсимильного сообщения или сообщения электронной почты, имеющегося у Стороны-отправителя. Документы, полученные посредством средств факсимильной связи и по электронной почте.

Стороны признают юридическую силу за документами, подписанными уполномоченными представителями Сторон и заверенными печатями Сторон, направленными с помощью средств факсимильной связи, по адресам электронной почты, указанным в разделе 10 Договора, до получения оригиналов таких документов курьерской или заказной почтой.

6.2.2. В случае направления заказной или курьерской почтой - на дату, указанную в подтверждении о вручении отправления Стороне-получателю, имеющемуся у Стороны-отправителя.

7. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

7.1. В случае возникновения спора по Договору Стороны принимают все усилия для его урегулирования путем переговоров.

7.2. В случае неурегулирования спора путем переговоров Стороны устанавливают обязательный досудебный претензионный порядок разрешения спора. Сторона, чье право по Договору нарушено направляет другой Стороне мотивированную претензию, срок рассмотрения которой не превышает 10 (десяти) рабочих дней с даты получения претензии другой Стороной.

7.3. В случае если Стороны не придут к согласию по спорным вопросам в течение срока рассмотрения претензии, указанного в п.7.2. Договора (в том числе при отсутствии ответа на претензию и получении отказа в удовлетворении претензии), спор подлежит рассмотрению в Арбитражном суде Ульяновской области.

8. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ. АНТИКОРРУПЦИОННАЯ ОГОВОРКА. ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ

8.1. Стороны принимают на себя обязательство обеспечивать конфиденциальность любой без исключения информации, ставшей им известной друг от друга в рамках исполнения Договора.

8.2. Стороны соглашаются в том, что режим конфиденциальности устанавливается в отношении информации, сведений, данных и документов, которые передающая конфиденциальную информацию Сторона относит к конфиденциальным, имеющих при этом на материальных носителях маркировку «Коммерческая тайна» или «Конфиденциально» (в том числе, при официальной переписке), и которые становятся известными Сторонам в связи с исполнением Договора. Сообщение об их содержании, копирование, распространение, в том числе в электронном виде или на материальных носителях, использование каким-либо иным образом не допускается без письменного разрешения соответствующей Стороны.

8.3. Стороны должны всегда действовать с должной осмотрительностью, обеспечивать конфиденциальность полученных друг от друга сведений и документов, обо всех случаях нарушения режима конфиденциальности ставить в известность друг друга незамедлительно.

8.4. Стороны обязуются не разглашать указанную в предыдущих пунктах Договора информацию как в течение всего срока его действия, так и в течение 5 (пяти) лет после его прекращения.

8.5. Не является нарушением режима конфиденциальности предоставление конфиденциальной информации по запросу уполномоченных государственных органов в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.6. При исполнении своих обязательств по Договору Стороны, их аффилированные лица, работники или посредники не осуществляют действия, квалифицируемые применимым для целей настоящего Договора законодательством как дача/получение взятки, коммерческий подкуп, а также иные действия, нарушающие требования действующего законодательства РФ и международных актов о противодействии коррупции.

8.7. Стороны обязуются соблюдать принципы и правила обработки персональных данных третьих лиц (далее – ПД), содержащихся в Договоре/ставших известными Сторонам в процессе его исполнения, в соответствии с Федеральным законом «О персональных данных» № 152-ФЗ от 27.07.2006, постановлением Правительства РФ от 01.11.2012 № 1119 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных» и др., а также не допускать распространение ПД (кроме случаев, когда это требуется применимым к соответствующей стороне законодательством РФ о ПД или в целях, указанных в настоящем разделе), обеспечивать конфиденциальность и безопасность при обработке ПД, принимать все необходимые правовые, организационные и технические меры по хранению ПД и для защиты ПД от любых

неправомерных действий в отношении ПД. Стороны вправе осуществлять обработку ПД исключительно для целей заключения и исполнения настоящего договора.

8.8. Каждая из Сторон вправе предоставлять доступ к персональным данным своим представителям, имеющим обязательство о неразглашении персональных данных в виде подписки об их неразглашении.

8.9. В случае, если любая из Сторон по Договору передает (предоставляет, в том числе посредством доступа) другой Стороне ПД, то передающая ПД Сторона гарантирует, что получила у указанных субъектов персональных данных все необходимые согласия (разрешения) для хранения, обработки указанных персональных данных и передачи (предоставления) их третьим лицам в целях, указанных в настоящем Договоре.

8.10. В случае неисполнения Сторонами обязательств, предусмотренных настоящим разделом Договора, Сторона, допустившая такое нарушение, обязуется возместить причиненный этим реальный ущерб; уплаченные Стороной, в случае применения к ней административными и/или судебными органами имущественных санкций, денежные средства в размере взысканных санкций (в том числе, уплаченные субъекту персональных данных при возмещении морального, имущественного вреда и понесенных субъектом персональных данных убытков) и иные расходы, прямо или косвенно связанные с нарушением условий настоящего Договора, в течение пяти рабочих дней после получения соответствующего письменного требования пострадавшей Стороны.

9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

9.2. Стороны вправе досрочно расторгнуть настоящий Договор по взаимному соглашению.

9.3. Прекращение настоящего Договора влечет прекращение обязательств по нему.

9.4. Заказчик вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения настоящего Договора путем предварительного письменного уведомления Исполнителя. В этом случае Договор считается прекратившим свое действие по истечении 30 (тридцати) календарных дней с даты получения Исполнителем уведомления от Заказчика, если более поздний срок не указан в уведомлении.

9.5. Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения настоящего Договора путем предварительного письменного уведомления Заказчика не позднее, чем за 30 (тридцать) календарных дней, если более поздняя дата не указана в уведомлении.

9.6. При расторжении Договора в соответствии с п.9.4. и п.9.5. Стороны обязуются произвести все взаиморасчеты по Договору (Заказчик погасить имеющуюся задолженность (при ее наличии); Исполнитель осуществить возврат денежных средств, уплаченных Заказчиком в соответствии с п.3.1.-3.2. Договора, пропорционально неиспользованному периоду) не позднее даты прекращения Договора согласно процедуре, установленной указанными пунктами.

9.7. Окончание срока действия Договора не влечёт за собой прекращение финансовых обязательств Сторон, а также не освобождает Стороны от ответственности за нарушение условий Договора.

9.8. Если какая-либо часть настоящего Договора станет недействительной или не имеющей законной силы, то остальные положения сохраняют полную силу.

9.9. Во всем, что не предусмотрено Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством.

9.10. Подписывая Договор, Стороны подтверждают, что:

- Договор не является для него крупной сделкой и/или сделкой с заинтересованностью;
- лицо, подписавшее Договор, обладает всеми необходимыми и достаточными полномочиями для заключения и подписания Договора;
- согласно внутренним документам Заказчика не существует каких-либо ограничений и/или препятствий для заключения и подписания Договора со стороны Заказчика.

9.11. Стороны обязуются осуществлять сверку расчётов по Договору с оформлением двустороннего акта сверки расчётов. Акт сверки расчетов оформляется Сторонами по мере необходимости.

9.12. Акт сверки расчётов составляется заинтересованной Стороной в 2 (двух) экземплярах, каждый из которых должен быть подписан уполномоченным представителем этой Стороны, и направляется в адрес второй Стороны в оригинале и в сканированной копии.

9.13. В течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения оригиналов акта сверки расчётов Сторона-получатель должна подписать и направить один экземпляр акта сверки расчётов в адрес Стороны-инициатора, или направить Стороне-инициатору свои письменные мотивированные возражения по поводу достоверности содержащейся в акте сверки расчётов информации.

9.14. Если в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения акта сверки расчётов Сторона-получатель не направит в адрес Стороны-инициатора подписанный акт сверки расчётов или письменные мотивированные возражения по поводу достоверности содержащейся в нем информации, акт сверки расчётов считается признанным Стороной-получателем в редакции Стороны-инициатора.

9.15. При изменении адреса, реквизитов или уполномоченных (ответственных) лиц Сторон данная Сторона обязуется уведомить об этом другую Сторону незамедлительно, но в любом случае не позднее 20 (двадцати) календарных дней. До получения Стороной уведомления о таких изменениях исполнение Договора этой Стороной, совершённое с использованием имеющихся у неё сведений, считается надлежащим.

9.16. Внесение в текст Договора, в приложения к Договору изменений или дополнений производится только по дополнительному письменному соглашению обеих Сторон, оформленному в виде Дополнительного соглашения и подписанному уполномоченными представителями обеих Сторон.

9.17. Договор заключен в форме электронного документа, подписанного усиленными электронными подписями Сторон.

9.18. Все Приложения к Договору являются его неотъемлемой частью. Приложения к Договору: Приложение №1. Спецификация.

Приложение № 2. Общие условия оказания услуги.

10. АДРЕСА, РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

Исполнитель:

ООО «Стрижтелеком»

Юридический адрес: 432066, г. Ульяновск, ул. Самарская, 17-45

Почтовый адрес: 432071, г. Ульяновск, ул.

Радищева, д. 73А, 2 этаж.

ИНН 7325142280, КПП 732701001

ОГРН 1167325051475

Банковские реквизиты:

Р/С 40702810100090012213

Филиал ПРИВОЛЖСКИЙ ПАО БАНК "ФК ОТКРЫТИЕ" г. Нижний Новгород

К/С 30101810300000000881

БИК 042282881

тел. 8 800 700 4801

e-mail: info@strijtele.com, zaharov@strijtele.com

Заказчик:

АО «Ульяновскэнерго»

Юридический адрес: 432028, пр-кт 50-летия

ВЛКСМ, д. 23А

Почтовый адрес: 432028, пр-кт 50-летия ВЛКСМ, д. 23А

ИНН 7327012462, КПП 732701001

ОГРН 1027301482526

Банковские реквизиты:

АО "АЛЬФА-БАНК"

Расчетный счет №40702810001850005149

Корреспондентский счет

№30101810200000000593

БИК 044525593

Тел: (8422) 349-390, 349-391

e-mail: oisue@ulenergo.ru, sbyt@ulenergo.ru

Генеральный директор

_____ Р.А. Санатуллин

М.П.

Генеральный директор

_____ О.З. Исмаилов



Приложение №1
к Договору № 286 / 28-3
от «__» ____ 2026 г.

СПЕЦИФИКАЦИЯ НА УСЛУГУ «ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА»

К ДОГОВОРУ № _____ от «__» ____ 2026 г. (далее - Договор)

НАИМЕНОВАНИЕ ЗАКАЗЧИКА	АО «Ульяновскэнерго»
1. СРОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ	

Срок оказания Услуги, месяцев*	12 (двенадцать)
--------------------------------	-----------------

* Срок оказания Услуги отсчитывается с даты подписания Договора.

2. СТОИМОСТЬ УСЛУГ, СУММЫ ПЛАТЕЖЕЙ

Наименование	Сумма платежа, руб.	НДС (22%), руб.	Всего с НДС, руб.
Платеж по Услуге «Техническая поддержка» Уровень предоставления Услуги «Стандарт»	437 500,00	78 893,44	437 500,00
ИТОГО:			437 500,00

3. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ *(заполняется при необходимости)* Согласно Договора

4. ОТМЕНЯЕМЫЕ СПЕЦИФИКАЦИИ *(заполняется при необходимости)*

Стороны договорились, что настоящая Спецификация заменит ранее подписанные Сторонами Спецификации:

№	Отменяемая Спецификация (дата подписания)	Дата прекращения действия
1.	Нет	

С подписанием настоящей Спецификации указанные выше Спецификации прекращают действие.

5. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ

Не устанавливаются

Исполнитель:

ООО «Стрижтелеком»
ОГРН: 1167325051475

Генеральный директор

Р.А. Санатуллин
М.П.

Заказчик:

АО «Ульяновскэнерго»
ОГРН: 1027301482526

Генеральный директор

О.З. Исмаилов



Приложение №2
к Договору № 286 / 28-3
от «__» _____ 2026 г.

ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ
«ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПРОГРАММНОЙ ПЛАТФОРМЫ ВАВИОТ»

1. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

В зависимости от уровня предоставления (см. Таблицу 1), услуга «Техническая поддержка программной платформы ВАВИОТ» (далее — «Услуга») включает в себя:

- 1.1 конфигурирование базовых станций NB-Fi Заказчика для работы с сервером Заказчика; загрузка лицензий на приборы ВАВИОТ, принадлежащие Заказчику, в базу данных сервера Заказчика;
- 1.2 консультирование Заказчика в рамках пользования платформой ВАВИОТ в качестве администратора приложений «Личный кабинет» и «Телеком-сервер»;
- 1.3 настройку резервного копирования содержимого баз данных на серверные мощности Заказчика (только метаданные, без показаний приборов учета);
- 1.4 прием и рассмотрение заявок касательно частичной или полной неработоспособности платформы, наличия сбоев в работе, отсутствия либо некорректного отображения показаний приборов учета; классификация проблем по степени их приоритетности;
- 1.5 устранение выявленных проблем, прямо или косвенно возникших по причине несовершенства или наличия ошибок в ПО платформы ВАВИОТ, в сроки, указанные в Таблице 2, при выполнении Заказчиком условий предоставления доступа Исполнителю;
- 1.6 предоставление рекомендаций по устранению проблем, возникших по причинам, не зависящим от ПО платформы ВАВИОТ, вызванных прекращением подачи электропитания, отказами и сбоями в аппаратной части системы, нарушением работы инфраструктуры провайдера сети, несанкционированным доступом к системе третьих лиц;
- 1.7 мониторинг работоспособности ключевых программных компонентов платформы (отслеживание нахождения сервисов в режиме онлайн, отправка уведомлений о нештатных ситуациях) *;
- 1.8 обновление программных компонентов платформы ВАВИОТ на новые выпущенные версии с целью оснащения платформы дополнительным функционалом*;
- 1.9 администрирование платформы ВАВИОТ через приложения удаленного доступа типа «Удаленный рабочий стол» *;
- 1.10 настройку резервного копирования содержимого баз данных на серверные мощности Заказчика (показания приборов учета) *;
- 1.11 перенос данных о зарегистрированных пользователях и «дерева привязки» устройств из приложения «Личный кабинет» с облака ВАВИОТ (lk.waviot.ru) в базу данных сервера Заказчика*.

* - Данная Услуга доступна не для всех уровней предоставления Услуги.

Таблица 1. Уровни предоставления Услуги

Уровень	Предоставляемые услуги
Минимальный	<ul style="list-style-type: none"> • Поддержка платформой ВАВИОТ устройств, не более (шт.): - базовых станций: 100 - приборов учета электроэнергии: 10000 - приборов всего: 50000 • Конфигурирование БС, загрузка лицензий (п. 1.1) • Консультирование специалистов Заказчика (п. 1.2) • Настройка резервного копирования метаданных (п. 1.3) • Прием и рассмотрение аварийных заявок (п. 1.4) • Устранение выявленных проблем (п. 1.5) • Предоставление рекомендаций (п. 1.6)
Стандарт	<ul style="list-style-type: none"> • Поддержка платформой ВАВИОТ устройств, не более (шт.): - базовых станций: 250 - приборов учета электроэнергии: 50000 - приборов всего: 250000 • Конфигурирование БС, загрузка лицензий (п.1.1) • Консультирование специалистов Заказчика (п. 1.2) • Настройка резервного копирования метаданных (п. 1.3) • Прием и рассмотрение аварийных заявок (п.1.4) • Устранение выявленных проблем (п. 1.5) • Предоставление рекомендаций (п. 1.6) • Мониторинг работы системы (п. 1.7) • Обновление ПО на новые версии (п.1.8) • Администрирование через «Удаленный рабочий стол» (п. 1.9)
Премиум	<ul style="list-style-type: none"> • Поддержка устройств платформой ВАВИОТ, не более (шт.): - базовых станций: 500 - приборов учета электроэнергии: 100000 - приборов всего: 500000 • Конфигурирование БС, загрузка лицензий (п. 1.1) • Консультирование специалистов Заказчика (п.1.2) • Настройка резервного копирования метаданных (п.1.3) • Прием и рассмотрение аварийных заявок (п. 1.4) • Устранение выявленных проблем (п. 1.5) • Предоставление рекомендаций (п. 1.6) • Мониторинг работы системы (п. 1.7) • Обновление ПО на новые версии (п.1.8) • Администрирование через «Удаленный рабочий стол» (п. 1.9) • Настройка резервного копирования показаний (п. 1.10) • Перенос данных (п. 1.11)

2. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

2.1. Услуга оказывается в дистанционном режиме сотрудниками компании Исполнителя, либо привлеченными Исполнителем третьими лицами.

2.2. Программное обеспечение (ПО) платформы ВАВИОТ должно быть установлено на серверных мощностях Заказчика в соответствии с техническими требованиями, предъявляемыми Исполнителем по запросу со стороны Заказчика.

2.3. Обеспечение электропитания, систем охлаждения, подключения к сети интернет или

ведомственной закрытой сети и технического обслуживания серверного оборудования выполняется самостоятельно Заказчиком либо хостинг-провайдером Заказчика.

2.4. Операционная система на каждую единицу серверного оборудования либо виртуальную машину устанавливается Заказчиком, в соответствии с требованиями, предъявляемыми Исполнителем по запросу со стороны Заказчика.

2.5. Для конфигурирования, загрузки лицензий, настройки резервного копирования, диагностики и устранения проблем, обновления ПО, переноса данных необходимо предоставить сотрудникам компании Исполнителя дистанционный доступ к консоли управления всех единиц серверного оборудования или виртуальных машин на все время, необходимое для выполнения данных работ. Требуемый уровень привилегий доступа - администратор.

2.6. В ряде случаев возможно выполнение диагностики проблем без предоставления доступа по п. 2.5 через пользовательский интерфейс приложений платформы ВАВИОТ либо через приложение удаленного доступа типа «Удаленный рабочий стол» (кроме уровня предоставления Услуги «Минимальный»).

2.7. Для осуществления мониторинга работы системы необходим постоянный доступ в открытую сеть интернет со стороны серверного оборудования платформы.

2.8. При выполнении мониторинга работоспособности системы Исполнитель может уведомить Заказчика о необходимости увеличения каких-либо ресурсов серверного оборудования (кол-во СРИ, КАМ, дискового пространства, и пр.) либо замены вышедших из строя узлов с указанием степени срочности выполнения данных работ. В случае неисполнения Заказчиком данных рекомендаций Исполнитель вправе отказать в исполнении Услуги целиком либо некоторых её пунктов.

2.9. **Настройка резервного копирования метаданных является необходимым условием предоставления Услуги.** Копирование данных осуществляется на серверные мощности, предоставляемые Заказчиком, расположенные на независимых аппаратных единицах оборудования, в соответствии с техническими требованиями, предъявляемыми Исполнителем по запросу со стороны Заказчика.

2.10. Настройка резервного копирования показаний приборов учета не является необходимым условием предоставления Услуги. Копирование данных осуществляется на серверные мощности, предоставляемые Заказчиком, расположенные на независимых аппаратных единицах оборудования, в соответствии с техническими требованиями, предъявляемыми Исполнителем по запросу со стороны Заказчика.

2.11. Доступ к консоли управления каких-либо единиц серверного оборудования или виртуальных машин с уровнем привилегий администратор сотрудникам Заказчика не предоставляется. В противном случае Исполнитель вправе отказать в исполнении Услуги целиком либо некоторых её пунктов.

2.12. Услуга допускает осуществление технической поддержки ПО платформы ВАВИОТ, установленного на серверных мощностях Заказчика ранее момента заключения договора о предоставлении данной Услуги. В этом случае условия предоставления Услуги могут отличаться в соответствии с указанным в разделе 4 «Особые условия».

3. ПОРЯДОК ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЗАЯВОК

3.1. Заявки принимаются исключительно от специалистов компании Заказчика. Обращения, поступающие от конечных пользователей, предварительно рассматриваются сотрудником Заказчика и при необходимости передаются Исполнителю.

3.2. Заявки подаются в службу технической поддержки Исполнителя в виде сообщений на почту support@waviot.ru или по телефону 8-800-550-51-89, а также из телеграм-чата @WAVIOTHelp_bot и от клиентов, зарегистрированных в системе «Омнидеск» www.omnidesk.ru. Обработка заявок осуществляется Исполнителем в будние дни, с 10:00 до 19:00 (время московское).

3.3. Заявка должна содержать описание проблемы и возможные действия для ее воспроизведения. В заявке должны присутствовать номера приборов и/или базовых станций либо никнейм аккаунта пользователя, с которыми наблюдается проблема, либо примеры номеров/аккаунтов в случае массовости проблемы. Также заявка должна содержать ссылки на страницы веб-приложений платформы и/или скриншоты страниц, на которых наблюдается проблема.

3.4. Поступившей заявке сотрудниками техподдержки присваивается уровень важности проблемы из списка: «Критический», «Высокий», «Средний», «Низкий».

3.5. После рассмотрения обращения инициатору заявки должен поступить ответ на протяжении времени, не превышающего «время ответа» в соответствии с Таблицей 2. В ответе должны быть указаны выявленные причины проблемы и порядок дальнейших действий для устранения проблемы.

3.6. В случае, если решение проблемы возможно при помощи перезапуска ПО, изменения конфигурации, обновления версий ПО системных библиотек и баз данных, разработки исправления в ПО какого-либо компонента платформы и дальнейшего обновления, дистанционного переконфигурирования и/или обновления базовых станций и других приборов ВАВИОТ, проблема должна быть исправлена сотрудниками Исполнителя в течении времени, не превышающего «время исправления» в соответствии с Таблицей 2.

3.7. «Время исправления» проблемы Исполнителем может быть изменено в большую сторону, либо Исполнитель может отказать в исправлении проблемы в случае возникновения ситуаций, описанных в разделе 4 «Особые условия», после уведомления Заказчика.

Таблица 2. Уровни важности технических проблем

Уровень	Описание проблемы	Время ответа**	Время исправления**
Критический	Полное прекращение работоспособности одного либо нескольких компонентов системы, приводящее к невозможности использования приложений платформы для всего множества приборов Заказчика	1 час	3 рабочих дня
Высокий	Частичное нарушение работы системы, приводящее к прекращению одной либо нескольких функций платформы, которые невозможно реализовать альтернативными способами, распространяющееся на все множество приборов Заказчика либо на значительную его часть	4 часа	5 рабочих дней
Средний	Частичное нарушение работы системы, приводящее к прекращению одной либо нескольких функций платформы, которые можно реализовать альтернативными способами, либо распространяющиеся на отдельно взятые приборы и/или базовые станции или отдельных пользователей приложений.	2 рабочих дня	2 месяца
Низкий	Все остальные	7 рабочих дней	по согласованию

** Время ответа и исправления отсчитывается с момента получения заявки службой технической поддержки Исполнителя.

4. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ

Исполнитель вправе отказать в исполнении любого пункта Услуги либо выполнить Услугу с превышением отведенного времени в следующих случаях:

4.1. Если Услуга предоставляется для ПО платформы ВАВИОТ, установленного ранее 1 января 2020 года.

4.2. Если Услуга предоставляется для оборудования ВАВИОТ (приборов или базовых станций), произведенных ранее 1 января 2019 года.

4.3. Если в результате оказания Услуги, был обнаружен факт вмешательства сотрудников Заказчика либо третьих лиц в ПО платформы ВАВИОТ либо в системные библиотеки операционной системы.

4.4. Если резервное копирование метаданных не выполнялось по причинам, не зависящим от Исполнителя.

Исполнитель:

ООО «Стрижтелеком»
ОГРН: 1167325051475

Заказчик:

АО «Ульяновскэнерго»
ОГРН: 1027301482526

Генеральный директор

Р.А. Санатуллин

Генеральный директор

О.З. Исмаилов

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

ОТПРАВЛЕНО **АО «УЛЬЯНОВСКЭНЕРГО»**, ИСМАЙЛОВ ОЛЕГ ЗАХИДОВИЧ,
ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР
УТВЕРЖДЕНО **ООО «СТРИЖТЕЛЕКОМ»**, САНАТУЛЛИН РАДИК АМИРОВИЧ,
ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР

Ульяновскэнерго
13.03.2020 11:59 (МСК)
16.03.2020 09:19 (МСК)
Сертификат 02F3B4A400ABB2A5AD4E6673EA68C3D142
Сертификат 02244A60004CB3D58842084B42CA00339E