Приложение 5 к Приглашению

**MAIntenance & POST Warranty SERVICE Contract**

BY AND BETWEEN:

“Alfa Telecom” CJSC

**Hereinafter referred to as “the Customer”**

AND

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_-

**Hereinafter referred to as “the Contractor”**

**ДОГОВОР НА техническую поддержку и послегарантийноЕ обслуживаниЕ**

ЗАКЛЮЧЕННЫЙ МЕЖДУ:

ЗАО «Альфа Телеком»

**Именуемым в дальнейшем “Заказчик”**

И

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

**Именуемым в дальнейшем “Исполнитель”**

**Contract № / Договор №**

**Signing date / Дата подписания: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Table of Contents** |  | **Содержание Договора** |
| Article 1. Scope of Contract |  | Статья 1. Предмет Договора |
| Article 2. Total Price of the Contract |  | Статья 2. Общая стоимость Договора |
| Article 3. Payment conditions |  | Статья 3. Условия оплаты |
| Article 4. Service Provision Terms |  | Статья 4. Порядок оказания услуг |
| Article 5. Acceptance of Services |  | Статья 5. Приемка Услуг |
| Article 6. Responsibilities of the Parties |  | Статья 6. Ответственность сторон |
| Article 7. Contract Performance Guarantee Bond |  | Статья 7. Гарантийное обеспечение исполнения договора |
| Article 8. Intellectual Property Rights |  | Статья 8. Права на интеллектуальную собственность |
| Article 9. Force Majeure |  | Статья 9. Форс - мажор |
| Article 10. Arbitration |  | Статья 10. Разрешение споров |
| Article 11. Confidentiality |  | Статья 11. Конфиденциальность |
| Article 12. Termination |  | Статья 12. Порядок расторжения Договора |
| Article 13. Notices and Reports |  | Статья 13. Уведомления и представители |
| Article 14. Coming into force and Contract Period |  | Статья 14. Вступление в силу и Срок действия Договора |
| Article 15. General Conditions  Article 16. Guarantees of the Parties |  | Статья 15. Прочие условия  Статья 16. Гарантии сторон |
| Article 17. Requisites of the Parties |  | Статья 17. Реквизиты Сторон |
|  |  |  |
| **Annexes to the Contract:** |  | **Приложения к Договору:** |
| Annex 1: Warranty maintenance services table |  | Приложение 1: Таблица видов послегарантийного обслуживания |
| Annex 1.1: Description of Technical Support and Post-warranty services provided by the Contractor  Annex 1.1.1: Faulty hardware repair procedure |  | Приложение 1.1: Описание Услуг по техподдержке и послегарантийному обслуживанию, предоставляемых Исполнителем  Приложение 1.1.1: Процедура ремонта неисправного аппаратного обеспечения |
| Annex 1.2: Services provision period |  | Приложение 1.2: Сроки предоставления Услуг |
| Annex 1.3: List of problems according to the degree of priority |  | Приложение 1.3: Перечень проблем по степени приоритетности |
| Annex 2: Prices for Services |  | Приложение 2: Цены на Услуги |
| Annex 3: List of equipment maintained under the scope of this Contract |  | Приложение 3: Перечень аппаратного обеспечения, обслуживаемого в рамках настоящего Договора |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DEFINITIONS AND INTERPRETATION:** |  | **Определения И ТОЛКОВАНИЕ:** |
| When used in this Contract, the terms and expressions defined hereinafter between quotation marks with a capital letter, will be capitalized throughout this Contract and shall have the meaning assigned to them hereby: |  | При использовании в настоящем Договоре, термины и выражения, приведенные ниже в кавычках с заглавной буквы, будут использоваться в настоящем Договоре с заглавной буквы и будут иметь значение такое, как указано ниже: |
| **"Contract" -** shall mean the present Maintenance & Warranty Contract between the Contractor and the Customer including its Annexes, any supplementary agreements and any succeeding amendments thereto. |  | **"Договор" -** настоящий Договор на техническую поддержку и послегарантийное обслуживание с Приложениями и любыми последующими дополнительными соглашениями и поправками к нему, заключаемый между Исполнителем и Заказчиком. |
| **"Acceptance"** – shall mean relevant inspections, tests and/or acceptance checks of the System’s functioning carried out by the authorized representatives both of the Contractor and the Customer in accordance with the agreed Acceptance Procedure in order to attest that the System is operating in full conformity with applicable technical specifications. |  | **"Приемка"-** соответствующие инспекции, тесты и/или контрольные проверки работы Системы, проводимые уполномоченными представителями Исполнителя и Заказчика в соответствии с согласованной Процедурой Приемки для установления того, что Система функционирует в полном соответствии с техническими спецификациями. |
| **"Maintenance & Postwarranty Period"** – shall mean the period equal to the Contract Period referred to in Article 14 herein. |  | **"Срок технической поддержки и послегарантийного обслуживания"** – означает период времени, равный Сроку действия настоящего Договора, указанному в Статье 14 настоящего Договора. |
| **"Services" -** the relevant works and services to be performed by the Contractor under the terms and conditions contained herein, described in Annexes 1-1.3 |  | **"Услуги"** - соответствующие работы и услуги, выполняемые Исполнителем в соответствии с настоящим Договором, описанные в Приложениях 1-1.3. |
| **"System" –** shall mean the whole network or any part thereof listed in Annex 3 hereto. |  | **"Система" -** вся сеть или любая ее часть, приведенная в Приложении 3. |
| **"Total Value of the Contract" –** shall mean the annual value of Services (as defined above) provided by the Contractor hereunder, due to be paid by the Customer pursuant to this Contract as detailed in Article 2 of this Contract.  **Actual costs-** This is the costs incurred by the Customer or the Contractor in the performance of this Contract taking into account the commercial offers and other terms of the Contract.  **Incident** - the damage of hardware, the violation of technological process of the Customer during the execution of the obligations under the Contract by the Contractor, deviation from the terms and conditions of the Contract by the Contractor, violation of the provisions of laws and other regulatory acts of the Kyrgyz Republic, and also normative technical documents establishing rules of conducting of works at the production facility of the Customer. In this case, the date of occurrence of the Incident is the date of damage of the hardware, or the date of exceeding the terms of the Contract.  **“Hardware”** – shall mean any equipment including, but not limited to the switch, base station controller, base stations, modules, racks, cables, installed at the Customer’s premises, as well as the spare parts manufactured by Huawei. |  | **"Общая стоимость Договора"** - стоимость оказываемых Исполнителем Услуг (по приведенному выше определению), выплачиваемая Заказчиком Исполнителю согласно настоящему Договору, и указанная в Статье 2 настоящего Договора.  **Фактические затраты** – это затраты, которые понес Заказчик или Исполнитель при выполнении данного Договора с учетом коммерческих предложений и иных условий Договора.  **Инцидент** - повреждение аппаратного обеспечения, нарушение режима технологического процесса Заказчика во время выполнения обязательств по Договору Исполнителем, отклонение от выполнения сроков и условий Договора со стороны Исполнителя, нарушение положений законов и иных нормативных актов КР, а также нормативных технических документов, устанавливающих правила ведения работ на производственном объекте Заказчика. При этом датой возникновения Инцидента считается дата повреждения аппаратного обеспечения, или дата превышения сроков выполнения условий Договора.    **“Аппаратное обеспечение”** - означает любое оборудование, включая, но не ограничиваясь коммутатором, контроллерами базовых станций, базовыми станциями, модулями, стойками, кабелями, установленное у Заказчика, а также запасные части, производства компании Huawei; |
| The technical terms and expressions which are not expressly defined herein (such as but not limited to Software, Hardware, etc.) shall have the meanings as they are generally understood and utilized within the telecommunication industry. |  | Технические термины и выражения, однозначно не определенные в настоящем Договоре (в том числе, но не только, Программное обеспечение, Аппаратное обеспечение и др.) будут иметь значение такое, под которым указанные термины обычно понимаются и используются в телекоммуникационной отрасли. |
| The present Maintenance & Warranty Contract is made and entered into by and between: |  | Настоящий Договор на техническую поддержку и послегарантийное обслуживание заключен между: |
| **“Alfa Telecom” CJSC** (hereinafter referred to as the "Customer"), an entity incorporated under the laws of Kyrgyz Republic of with its registered office at Suyumbaeva str. 123, Bishkek, Kyrgyz Republic represented by its General Director Mr. Mamytov N.T., acting on the basis of the Charter, as the one Party, |  | **ЗАО «Альфа Телеком»** (далее по тексту "Заказчик"), юридическим лицом, созданным по законам Кыргызской Республики с фактическим местонахождением по адресу: Кыргызская Республика, Бишкек, улица Суюмбаева, 123, в лице Генерального директора Мамытова Н.Т., действующего на основании Устава, с одной стороны, |
| AND |  | И |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,** Hereinafter referred to as "Contractor", represented by the General Director \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, acting on the basis of Charter, hereinafter referred to individually as "Party" and together the "Parties", have concluded the present Contract for the provision of services for technical support and post-warranty service of Huawei equipment under the following conditions: |  | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Генерального директора \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании Устава, далее индивидуально именуются «Сторона» и совместно «Стороны», заключили настоящий Договор об оказании услуг по технической поддержке и послегарантийному обслуживанию оборудование Huawei на нижеследующих условиях: |
| (if and when applicable Contractor and Customer herein below may be individually referred to as “Party” and collectively as “Parties” as the context requires) |  | (в дальнейшем когда необходимо и применимо по тексту Исполнитель и Заказчик здесь и далее индивидуально именуются “Сторона” и совместно “Стороны”) |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CONTRACTOR AND CUSTOMER HEREBY DECLARE TO HAVE AGREED AS FOLLOWS:** | |  | | **ИСПОЛНИТЕЛЬ И ЗАКАЗЧИК ДОГОВАРИВАЮТСЯ О СЛЕДУЮЩЕМ:** | |
| **Article 1. Scope of Contract** | |  | | **Статья 1. Предмет Договора** | |
| 1.1 The scope of this Contract is to set forth the terms and conditions under which the Contractor shall be obliged to provide Services to the Customer and the latter shall be obliged to pay to the Contractor the respective price, stipulated by this Contract. | |  | | 1.1 Предметом настоящего Договора является определение сроков и условий, в соответствии с которыми Исполнитель обязуется оказать Заказчику Услуги, а Заказчик обязуется уплатить Исполнителю обусловленную настоящим Договором сумму. | |
| 1.2 The provision of Services shall be performed and completed in accordance with Annexes 1-1.3 hereto, prices for Services specified in Annex 2 and within the terms set out in Article 14 of this Contract. Annex 3 to the present Contract specifies the list of equipment to be serviced by the Contractor. | |  | | 1.2 Оказание Услуг Исполнителем и их выполнение должны осуществляться в соответствии с Приложениями 1-1.3, ценами на Услуги, указанными Приложении 2, и сроками, оговоренными в Статье 14 настоящего Договора. Перечень аппаратного обеспечения, на которое Исполнитель обязуется оказать Услуги, указан в Приложении 3 к настоящему Договору. | |
| **Article 2. Total Price of the Contract** | |  | | **Статья 2. Общая стоимость Договора** | |
| 2.1 The Total Price of the Contract is \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ KGS (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) for the term defined in item 14.1. of the Contract. The details of the Contract Price are set out in Annex 2 to this Contract;  In that amount including:  Value Added Tax equals to 12% (twelve percent): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_KGS (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_);  Sales Tax equals to 0% or 2% if non-cash payment form. | |  | | 2.1 Общая стоимость настоящего Договора составляет\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_сом (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) сом за период, указанный в п.14.1. Договора, и подробно указана в Приложении 2 к настоящему Договору;  В указанную сумму входят: Налог на добавленную стоимость по ставке 12%, Налог с продаж по ставке 2%. | |
| **Article 3. Payment conditions.** | |  | | **Статья 3. Условия оплаты.** | |
| 3.1 All payments shall be effected by wire transfer of funds to the following bank account of the Contractor, according to its banking requisites, indicated in the present Contract.  It is incumbent upon each Party to immediately notify the other Party in writing or by telefax about any changes in the items and/or requisites, mentioned under Article 17 below. | |  | | 3.1 Все платежи осуществляются путем перечисления средств на расчетный счет Исполнителя согласно его банковским реквизитам, указанным в настоящем Договоре.  В случае каких-либо изменений в реквизитах и/или данных, указанных в Статье 17 ниже, совершающая изменения Сторона должна немедленно известить другую Сторону в письменной форме или по телефаксу. | |
| 3.2 The payment to the Contractor for the Services provided under the present Contract shall be effected in KGS based on the tax invoice including taxes. | |  | | 3.2 Оплата Исполнителю за оказываемые по настоящему Договору Услуги производится в национальной валюте КР сомах на основании счета-фактуры с учетом налогов. | |
| 3.3 All payments shall be made in accordance with the following Payment Schedule: | |  | | 3.3 Все платежи осуществляются в следующем порядке: | |
| * + 1. The Customer pays for the Services provided by the Contractor on a monthly basis within fifteen (15) banking days from the receipt of the invoice, which must be issued in KGS. The invoice is issued on the basis of and the date of the mutually signed Acceptance of Services Rendered for the billing period. |  | | 3.3.1. Заказчик ежемесячно оплачивает Услуги, оказанные Исполнителем, в течение пятнадцати (15) банковских дней с момента получения счет-фактуры, которая должна быть выставлена в сомах. Счет-фактура выставляется на основании и датой обоюдно подписанного Акта приемки оказанных услуг за расчетный период. | |
| The accounting period for this Contract is 1 (one) calendar month. The amount for provided services of the first accounting period including all taxes is \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_KGS. Beginning of the first settlement period from the date of entry into force of the Agreement. Since the first and the last accounting periods are not equal to a month, the price of services shall be recalculated proportionally to the actual number of days of service provisioning.  If the sales tax for the current month under the legislation of the Kyrgyz Republic is 0%, the Customer will withhold an amount equal to the sales tax. | |  | | Расчетный период по данному Договору составляет 1 (один) календарный месяц. Стоимость услуг за полный расчетный период составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ сом с учетом налогов. Начало первого расчетного периода с даты вступления Договора в силу. Поскольку первый и последний расчётный периоды могут быть не равны календарному месяцу, месячная стоимость услуг пересчитывается пропорционально фактическому количеству дней оказания услуги.  В случае если налог с продаж за расчетный месяц по законодательству КР будет составлять 0%, то исполнитель выставляет счет-фактуру по соответствующей ставке налога с продаж, т.е. сумма, подлежащая к оплате будет уменьшена на сумму налога с продаж. | |
| 3.4 The obligations of the Customer to fulfill the payments shall be deemed wholly and duly completed upon the debiting of the respective payment from the bank account of the Customer. | |  | | 3.4 Обязательства Заказчика по осуществлению платежей считаются выполненными надлежащим образом при списании денежных средств с расчетного счета Заказчика. | |
| 3.5 In case of a delay in payments by the Customer according to the procedures specified in Article 3.3 herein above, the Contractor has a right to demand the penalty fee from the Customer in the amount equal to zero point one per cent (0.1%) of the value of the debt for each further day of delay, but not exceeding a total amount of ten (10%) percent of that value. | |  | | 3.5 В случае задержки оплаты Заказчиком в соответствии с порядком, указанным в Статье 3.3, Исполнитель вправе требовать от Заказчика уплаты пени в размере одной десятой процента (0,1%) от суммы задолженности за каждый день просрочки, но не более суммы равной десяти (10%) процентам от суммы указанной задолженности. | |
|  | |  | |  | |
| **Article 4. Service Provision Terms** | |  | | **Статья 4. Порядок оказания Услуг** | |
| 4.1 General Provisions | |  | | 4.1 Общие положения | |
| 4.1.1 The Contractor hereby represents and warrants that all Services provided in accordance with this Contract shall be performed and completed in a good and workmanlike manner and fully in line with the applicable Contractor’s standard procedures and practices and will be provided by the Contractor by means of telephone consultation, remote excess and, if applicable, on-site assistance and support as may be determined by the severity of a critical or emergency nature problem. | |  | | 4.1.1 Исполнитель настоящим заявляет и подтверждает, что оказание Услуг и их выполнение в рамках настоящего Договора будет осуществляться соответствующими квалифицированными способами и методами в полном соответствии с действующими стандартами Производителя аппаратного обеспечения и в соответствии с Приложениями к настоящему Договору посредством телефонных консультаций, дистанционного обслуживания и, при необходимости, непосредственно на объекте, где установлено аппаратное обеспечение, в зависимости от сложности возникшей проблемы аварийного или чрезвычайного характера. | |
|  | |  | |  | |
| 4.1.2 The Contractor is obliged to provide the Customer with spare parts necessary for technical service and post warranty support if the fault boards could not be repaired. The place of storage of said spare parts is chosen by the Contractor at its own discretion. In the event of discontinuance of production of any spare parts which may be required under technical support and post warranty service the Contractor shall give the Customer notification to that effect at the minimum 12 (twelve) months prior to the intended date of discontinuance.  In case of non-notification/untimely notification the Contractor is obliged to replace the corresponding hardware, which may be required within the technical support and post warranty service and which is EOM to a similar (in terms of technical parameters / specifications) new piece and provide it within \_\_\_\_ days from the moment of sending the corresponding notification by the Customer. | |  | | 4.1.2 Исполнитель обязуется обеспечить Заказчика запасными частями, необходимыми для технической поддержки и послегарантийного обслуживания, если отправленное на ремонт аппаратное обеспечение не может быть восстановлено. Место хранения указанных запасных частей выбирает на свое усмотрение Исполнитель. В случае прекращения производства аппаратного обеспечения, которое может понадобиться в рамках технической поддержки и послегарантийного обслуживания, Исполнитель обязуется уведомить об этом Заказчика минимум за 12 (двенадцать) месяцев до предполагаемой даты снятия с производства тех или иных блоков. В случае не уведомления/несвоевременного уведомления, Исполнитель обязуется заменить соответствующее аппаратное обеспечение, которое может понадобиться в рамках технической поддержки и послегарантийного обслуживания – и снятое с производства – на аналогичное (по техническим параметрам/характеристикам) новое и предоставить в течение \_\_\_ дней с момента направления Заказчиком соответствующего уведомления. | |
|  | |  | |  | |
| 4.1.3 The Customer shall provide free access of the Contractor's personnel, participating in the implementation of the Contract and shall supply necessary infrastructure. | |  | | 4.1.3 Заказчик обязуется обеспечить беспрепятственный допуск персонала Исполнителя, участвующего в реализации Договора и предоставить необходимую инфраструктуру. | |
| 4.1.4 The Contractor’s personnel participating in the implementation of the Contract shall observe and comply with all applicable internal labor regulations, safety and security rules in force at the Customer’s premises.  4.1.5 The Contractor undertakes to obtain licenses for the export / import of hardware, repaired or replaced, bear all the costs of obtaining such licenses and provide the Customer with assistance in completing the relevant import and export formalities in relation to spare parts sent for repair, if the Customer sends them for repair, and in connection with the entry-exit of the Customer's employees, if necessary. | |  | | 4.1.4 Персонал Исполнителя, участвующий в реализации настоящего Договора, обязуется соблюдать правила внутреннего трудового распорядка и правила техники безопасности, действующие на соответствующих объектах Заказчика.  4.1.5 Исполнитель обязуется получить лицензии на экспорт/импорт аппаратного обеспечения, отремонтированного или замененного, нести все расходы по получению таких лицензий и оказать Заказчику содействие в совершении соответствующих импортно-экспортных формальностей в отношении отправляемых на ремонт запасных частей, если на ремонт их отправляет Заказчик, а также в связи с въездом-выездом работников Заказчика в случае, если это будет необходимо. | |
| 4.2 Circumstances of Warranty Services Exclusions | |  | | 4.2 Обстоятельства, исключающие оказание Услуг | |
| 1. An event of Force Majeure as described in Article 9 below; | |  | | 1. Форс-мажорные обстоятельства, описанные в Статье 9 ниже; | |
| 1. System failure or performance drop caused by the negligence, misuse, misoperation or malicious use of the System by the Customer or by the unauthorized third party confirmed by corresponding evidence; | |  | | 1. Неполадки или сбои в Системе, произошедшие вследствие небрежности, неправильного обращения, неправильной эксплуатации или злоумышленного использования Системы со стороны Заказчика или не уполномоченной третьей стороной, подтвержденные соответствующими доказательствами; | |
| 1. Any and all alteration, modification or attempted modification thereof, removal or erase of the bar code serial numbers or other identifying marks on any part of the System by any third party’ personnel not authorized by the Contractor or Maker of the equipment; | |  | | 1. Все и любые изменения, модификации или попытки совершения таковых, удаление или стирание промышленной штрих-кодовой нумерации или иных отличительных знаков на какой-либо из частей Системы, произведенные любой третьей стороной, не уполномоченной Исполнителем или Производителем аппаратного обеспечения; | |
| 1. Failure of the Customer to meet the requirements of environmental conditions or conditions of connection to the power supply units necessary for the proper operation of the System; | |  | | 1. Несоблюдение Заказчиком условий окружающей среды или условий по подключению к источникам электроэнергии, требуемых для работы Системы; | |
| **5. Acceptance of Services** | |  | | **5. Приемка Услуг** | |
| 5.1 The end of each accounting period, but not later than last day of the current month, the authorized representatives both of the Contractor and the Customer carry out the Acceptance Procedure in order to check that the Services are fully completed. | |  | | 5.1. По завершении каждого расчетного периода, не позднее последнего дня месяца, уполномоченными представителями Исполнителя и Заказчика осуществляется приемка Услуг для установления того, что Услуги выполнены в полном объеме с надлежащим качеством. | |
| 5.2 Acceptance of Services is filed with the Acceptance Certificate of rendered services showing the price of the rendered services. The Acceptance Certificate is the basis for the making out by the Contractor to the Customer invoices for VAT purposes.  5.3 The Contractor sends the Customer to sign the Acceptance Certificate of the services rendered within 3 (three) business days from the end of the billing period, which the Customer signs within 5 (five) calendar days from the date of its receipt or sends a reasoned refusal to sign it, indicating the deadlines for eliminating the deficiencies . In any case, the Acceptance Certificate of the services rendered for the billing period cannot be signed until the deficiencies are eliminated. At the same time, sanctions are applied for violation of the terms for the provision of services by the Contractor in accordance with p.6 of this Contract. | |  | | 5.2 Приемка Услуг оформляется Актом приемки оказанных услуг с указанием стоимости оказанных услуг. Акт приемки оказанных услуг является основанием для выставления в адрес Заказчика: Исполнителем счета-фактуры по НДС.  5.3. Исполнитель направляет Заказчику на подписание Акт приемки оказанных услуг в течение 3 (трех) рабочих дней с момента окончания расчетного периода, который Заказчик подписывает в течение 5 (пяти) календарных дней с момента его получения или направляет мотивированный отказ от его подписания с указанием сроков устранения недостатков. В любом случае Акт приемки оказанных услуг за расчетный период не может быть подписан до устранения недостатков. При этом за срыв сроков оказания услуг Исполнителем применяются санкции в соответствии с р.6 настоящего Договора. | |
| 5.4. The original of the Tax Invoice shall be issued dated the last day of the accounting period during which the Services were rendered and submitted to the Customer no later than the15th day of the month following the accounting period. | |  | | 5.4. Счет-фактура по НДС выписывается последним днем расчетного периода, в котором Услуги были оказаны, и доставляется Заказчику в оригинале не позднее 15 числа, следующего за расчетным периодом месяца. | |
| **6. Responsibilities of the Parties** | |  | | **6. Ответственность сторон** | |
| 6.1. The responsibility of the Contractor: | |  | | 6.1. Ответственность Исполнителя: | |
| 6.1.1 In the event of a delay in the provision of the Services required in connection with the occurrence of a problem / accident with a priority level of 1 or the failure to provide the Services in accordance with Annex 1.2 to this Contract, the Customer shall impose a penalty at a rate of one tenth of a percent (0.1%) of the amount payable by the Customer Under the Contract at the time of the occurrence of the Incident, for each hour of such delay, but not more than ten (10%) of the total value of the Contract. | |  | | 6.1.1. В случае задержки в оказании Услуг, необходимых в связи с возникновением проблемы/аварии со степенью приоритета 1 или неоказания Услуг в соответствии с Приложением 1.2 к настоящему Договору, Заказчик начисляет неустойку в размере одной десятой процента (0,1%) от суммы подлежащей оплате Заказчиком по Договору на момент наступления Инцидента, за каждый час такой задержки или неоказания, но не более десяти (10%) процентов от Общей стоимости Договора. | |
| 6.1.2 In the event of a delay in the provision of the Services required in connection with the occurrence of a problem with the priority levels 2 and 3 or the failure to provide the Services in accordance with Annex 1.2 to this Contract, as well as repair and replacement of hardware, the Customer shall charge the Contractor a penalty of two tenths of a percent (0, 2%) of the amount payable by the Customer under the Contract at the time of the occurrence of the Incident, for each day of such delay, but not more than ten (10%) of the total value of the Contract.  6.1.3 The total amount of the forfeit under clauses 6.1.1 and 6.1.2 cannot exceed ten (10%) of the total value of the Contract for each specific violation, and cannot exceed 20% (twenty percent) of the total value of the Contract. | |  | | 6.1.2 В случае задержки в оказании Услуг, необходимых в связи с возникновением проблемы со степенями приоритета 2 и 3 или неоказания Услуг в соответствии с Приложением 1.2 к настоящему Договору, а также ремонтом и заменой аппаратного обеспечения Заказчик начисляет Исполнителю неустойку в размере двух десятых процента (0,2%) от суммы подлежащей оплате Заказчиком по Договору на момент наступления Инцидента, за каждый день такой задержки или неоказания, но не более десяти (10%) процентов от Общей стоимости Договора.  6.1.3 Общая сумма неустойки по п 6.1.1 и 6.1.2 не может быть больше десяти (10%) процентов от Общей стоимости Договора – по каждому конкретному нарушению, а в общей сложности – не более 20% от Общей стоимости Договора. | |
| 6.1.4 The Customer has the right to withhold without deduction from the amount of payment and / or from the amount of the guarantee, coverage of the performance of the Contract/ bank guarantees the amount of penalties/ bank guarantees imposed after the written notification of the Contractor 15 (fifteen) calendar days prior to withholding of the above amount. In the event that the amount of the guarantee security for the performance of the contract and / or the amount payable does not cover the amount of the penalty, the Contractor shall pay the penalty / compensation within thirty (30) days after the request for payment is sent.  6.1.5 The Contractor shall not be responsible for any damage suffered not his fault, but the fault of the Customer or third parties engaged by the Customer.  Exceptions are cases where the actions of the Customer, produced by the Contractor's instructions, damaged customer.  6.1.6 The aggregate liability of the Contractor for all claims for any loss, damage or indemnity whatsoever resulting from its performance or non-performance of this contract, whether in contract, tort or other, shall in no case exceed the Total amount of this Contract. | |  | | 6.1.4 Заказчик вправе в безакцептном порядке удержать с суммы оплаты и/или с суммы гарантийного обеспечения исполнения Договора/Банковской гарантии сумму начисленных неустоек/Банковскую гарантию после письменного уведомления Исполнителя за 15 (пятнадцать) календарных дней до удержания указанной выше суммы. В случае если сумма гарантийного обеспечения исполнения договора и/или сумма подлежащая оплате не покрывает сумму неустойки, выплата неустойки/компенсации осуществляется Исполнителем в течение тридцати (30) дней после направления требования об оплате.  6.1.5 Исполнитель не ответственен за любой ущерб, который нанесен не по его вине, а по вине Заказчика или третьей стороны, привлеченной Заказчиком.  Исключением являются случаи, когда действиями Заказчика, произведенными по инструкции Исполнителя, был нанесен ущерб Заказчику.  6.1.6 Суммарная ответственность Исполнителя по всем требованиям за любую потерю, ущерб или компенсацию, в результате выполнения или невыполнения этого Договора ни в коем случае не должна превышать стоимость настоящего Договора. | |
| **7. Contract Performance Guarantee Bond** | |  | | **7. Гарантийное обеспечение исполнения Договора (ГОИД)** | |
| 7.1. The Contractor shall deposit the Contract Performance Guarantee Bond amounting 2,5 % of the Total Contract Price which is \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) KGS to the account of the Customer or provide Bank guarantee for this amount within 5 (five) business days after the sign date of the Contract. The account is specified in paragraph 17 of the Contract. | |  | | 7.1. Исполнитель вносит Гарантийное обеспечение исполнения договора (ГОИД) в размере 2,5 % от Общей стоимости Договора, что составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)сом на счет Заказчика или предоставить банковскую гарантию на данную сумму в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты заключения Договора. Счет указан в статье 17 Договора. | |
| 7.2 The funds under the Bank Guarantee are subject to withholding by the Customer in the unconditional order, including as compensation for any losses that may occur as a result of improper performance, incomplete performance and / or failure by the Contractor to perform its obligations under this Contract, after written notice to the Contractor for 15 (fifteen) calendar days until the above amount is deducted. Damage is understood as real damage and lost profit. | |  | | 7.2 Средства по ГОИД /Банковской гарантии подлежат удержанию Заказчиком в безакцептном порядке, в т. ч. в качестве компенсации за любые убытки, которые могут наступить вследствие ненадлежащего исполнения, неполного исполнения и/или неисполнения Исполнителем своих обязательств по настоящему Договору, после письменного уведомления Исполнителя за 15 (пятнадцать) календарных дней до удержания указанной выше суммы. Под убытками понимаются реальный ущерб и упущенная выгода. | |
| 7.3. The remaining amount of guarantee security for the execution of the contract, after withholding penalties from the Contract Performance Guarantee Bond, in the absence of the circumstances specified in article 6 of this Contract and preserving part of the Contract Performance Guarantee Bond in accordance with the terms of the Contract, is returned to the Contractor within 3 (three) banking days from the date of signing the Acceptance Certificate for the Services rendered for the last settlement month.  7.4. After the Contractor fulfills the warranty obligations under the contract, the Customer returns to the Contractor the remaining amount of the Contract Performance Guarantee Bond, within 10 working days from the date of full execution of the warranty obligations.  7.5. In the event that the Contractor fails to deposit the Contract Performance Guarantee Bond or fails to providing Bank guarantee for this amount within the time period specified in clause 7.1 of the Contract, the Customer has the right to terminate the Contract in the manner prescribed by this Contract. | |  | | 7.3. Оставшаяся сумма гарантийного обеспечения исполнения договора, после удержания из ГОИД /Банковской гарантии неустоек, при отсутствии обстоятельств, определенных в статье 6 настоящего Договора и сохранения части ГОИД согласно условиям Договора, возвращается Исполнителю в течение 10 (десяти) банковских дней со дня подписания Акта приемки оказанных Услуг за последний расчетный месяц.  7.4. После выполнения Исполнителем гарантийных обязательств по договору, Заказчик возвращает Исполнителю оставшуюся сумму ГОИД, в течение 10-х рабочих дней с даты полного исполнения гарантийных обязательств.    7.5. В случае не внесения Исполнителем ГОИД или не предоставление банковской гарантии на эту сумму в срок, установленный в п. 7.1 Договора, Заказчик вправе расторгнуть Договор в порядке, предусмотренном настоящим Договором. | |
| **Article 8. Intellectual Property Rights** | |  | | **Статья 8. Права на интеллектуальную собственность** | |
| 8.1 The Contractor shall defend the Customer against any actions, claims, proceedings taken by any third party and all costs and expenses the above actions would entail, arising from any infringement or alleged infringement of any patents, registered trademarks or copyrights while providing Services herein.  The above liability shall, however, be strictly limited to the following cases: | |  | | 8.1 При оказании указанных здесь Услуг Исполнитель ограждает Заказчика от любых действий, претензий, исков, предъявленных какой-либо третьей стороной, и любых вытекающих из указанных действий расходов и издержек, возникающих из-за нарушения или подозрения о нарушении любых патентных прав, зарегистрированных торговых знаков или авторских прав.  Вышеуказанная ответственность, однако, ограничивается нижеследующими случаями: | |
| 1. The Customer shall immediately notify the Contractor in writing upon revealing any alleged infringement of which the Customer is aware or becomes aware; 2. The Customer shall allow the Contractor, upon request of the latter, to conduct or settle all the negotiations and litigations affected whereby, provided that the Contractor has sole control over the defense and settlement of such claims and actions. And the Customer shall afford the Contractor every reasonable assistance as may be reasonably required to settle any negotiations taken.   All expenses related thereto shall solely be due and payable by the Contractor. | |  | | 1. Заказчик незамедлительно информирует Исполнителя об обнаружении любого подозрения относительно нарушения прав на интеллектуальную собственность, о факте которого Заказчику известно или становится известно; 2. По просьбе Исполнителя Заказчик разрешает ему провести соответствующие переговоры по всем указанным искам и претензиям при условии, что Исполнитель имеет единоличный контроль над защитой и урегулированием таких претензий и действий. И заказчик обязуется оказать Исполнителю надлежащее содействие, которое может потребоваться для проведения любых переговоров.   Все связанные с этим расходы несет и оплачивает исключительно Исполнитель. | |
| 8.2All documentation (including, but not limited to plans, drawings, etc.), The software provided by the Contractor under this Contract, will remain the property of the Customer. Contractor.  Subject to terms and conditions of this Contract, the Contracter grants to the Customer the non-exclusive, non transferable right to use the Software delivered with the Equipment, if any. The Customer shall not directly or indirectly, sell, transfer, offer, disclose, lease (as lessor), or license the Software to any third party the Software without prior authorization from the Contracter. | |  | | 8.2 Вся документация (включая, но не ограничиваясь планами, чертежами и пр.), программное обеспечение, предоставляемые Исполнителем в рамках настоящего Договора, останутся в собственности Заказчика.  В соответствии с условиями настоящего Договора, Исполнитель предоставляет Заказчику неисключительное, не подлежащее передаче право использовать Программное обеспечение, поставляемое с аппаратным обеспечением, если таковое имеется. Заказчик не должен прямо или косвенно продавать, передавать, предлагать, раскрывать, сдавать в аренду (как арендодатель) или лицензировать Программное обеспечение любому третьему лицу без предварительного разрешения Исполнителя. | |
| **Article 9. Force Majeure** | |  | | **Статья 9. Форс-мажор** | |
| 9.1. The Parties are exempt from liability for partial or complete failure to fulfill obligations under this Contract, subject to the clauses of this section of the Contract, if this failure was the result of force majeure circumstances (force majeure) that the relevant Party could neither foresee nor prevent by reasonable measures when to the degree of conscientiousness, discretion and care that was required of her by the nature of the relevant obligation.  9.2. The circumstances of force majeure include the following, but are not limited to: flood, fire, earthquake, explosion, storm, soil subsidence and other natural phenomena, epidemics, as well as war or military actions, riots, adoption by public authorities or administration of a decision, act , which entailed the impossibility of execution of this Contract, including the seizure of property / settlement accounts of the Parties.  9.3. In the event that force majeure overcome this Contract shall be extended for a period fulfillment of obligations of the Parties equal to the duration of the period of force majeure. | |  | | 9.1 Стороны освобождаются от ответственности, за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, при условии соблюдения пунктов настоящего раздела Договора, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), которые соответствующая Сторона не могла ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами при той степени добросовестности, осмотрительности и заботливости, какая от нее требовалась по характеру соответствующего обязательства.   * 1. К обстоятельствам непреодолимой силы относятся следующие, но не ограничиваются ими: наводнение, пожар, землетрясение, взрыв, шторм, оседание почвы и иные явления природы, эпидемии, а также война или военные действия, массовые беспорядки, принятие органами государственной власти или управления решения, акта, повлекшего невозможность исполнения настоящего Договора, в т. ч. наложение ареста на имущество/расчетные счета Сторон.   2. В случае, когда форс-мажорные обстоятельства преодолены, действие настоящего Договора продлевается на Срок исполнения обязательств Сторон, равный продолжительности периоду действия форс-мажорных обстоятельств. | |
| * 1. On the occurrence of force majeure, as well as the expected duration of their action, the Party for which such circumstances come, notify in writing the other Party, as far as possible immediately, but not later than five (5) working days of their occurrence. If it is not possible to send the notify in writing, the notify must be sent electronically to the email address specified in this Contract. No notice or untimely notification of the occurrence of such circumstances deprives the right to invoke force majeure.   2. If the force majeure lasts longer than three (3) consecutive months, either party may terminate this Contract by notifying the other Party not later than 10 (ten) business days prior to termination.   9.6 The Party referring to force majeure, within 30 (Thirty) calendar days from the end of the force majeure circumstances, is obliged to provide to confirm their occurrence and termination to the other Party a document of the relevant competent authority (for the Kyrgyz Republic - the Chamber of Commerce). | |  | | * 1. О наступлении форс-мажорных обстоятельств, а также о предполагаемом сроке их действия, Сторона, для которой такие обстоятельства наступили, извещает в письменной форме другую Сторону, по возможности немедленно, но не позднее 5 (Пяти) рабочих дней с момента их наступления. При отсутствии возможности отправить извещение в письменной форме, извещение подлежит отправлению в электронном виде на электронный адрес, указанный в настоящем Договоре. Не извещение или несвоевременное извещение о наступлении таких обстоятельств лишает права ссылаться на форс-мажорные обстоятельства.   2. Если форс-мажорные обстоятельства продолжаются более 3 (Трех) месяцев подряд, любая из Сторон вправе расторгнуть настоящий Договор, уведомив другую Сторону об этом не менее чем за 10 (Десять) рабочих дней до расторжения.   3. Сторона, ссылающаяся на форс-мажорные обстоятельства, в течение 30 (Тридцати) календарных дней с момента окончания обстоятельств непреодолимой силы, обязана предоставить для подтверждения их наступления и прекращения другой Стороне документ соответствующего компетентного органа (для КР – Торгово-промышленная палата). | |
| **Article 10. Dispute Resolution.** | |  | | **Статья 10. Разрешение споров.** | |
| 10.1. All the disputes, disagreements or claims (hereinafter collectively referred to as “Disputes”), arising out of the present Contract or in connection with it, including those regarding its execution, violation, termination or invalidity thereof, shall, if they cannot be amicably settled, be referred to and finally resolved by the in the courts of the Kyrgyz Republic in accordance with the substantive and procedural law of the Kyrgyz Republic. | |  | | 10.1.Все споры, разногласия или требования (далее собирательно именуемые “Споры”), возникающие из настоящего Договора или в связи с ним, в том числе касающиеся его исполнения, нарушения, прекращения или недействительности, подлежат, в случае невозможности достижения взаимного согласия, разрешению в судебных органах Кыргызской Республики в соответствии с нормами материального и процессуального права Кыргызской Республики. | |
| **Article 11. Confidentiality.** | |  | | **Статья 11. Конфиденциальность.** | |
| 11.1 The Parties hereto have agreed to keep and maintain confidentiality of this Contract and shall be responsible for and obliged to keep and guard all files and information in their possession or which came, comes or shall come to their knowledge in the course and/or in connection with the preparation, execution and performance of this Contract in the strictest secret and confidence and not to disclose, divulge, grant access, make public or available or otherwise dispose, directly or indirectly, of through whatever means, media or manner, such files and information to any third party and persons who are not authorized and/or supposed to have access to or knowledge of such files and information.  Such information shall include without limitations, designs, plans, drawings, sketches, samples, equipment, reports, studies, specifications, technical data, data bases, Software in any form, documentation and correspondence between the Parties (hereinafter referred to as **“Confidential** **Information”**). | |  | | 11.1 Стороны договорились о конфиденциальности самого Договора в течение срока его действия и в течение 2 лет после истечения срока действия и настоящим принимают на себя ответственность и обязуются хранить в строгой тайне все данные и информацию, которые имеются в их распоряжении, стали или станут им известны в процессе и/или в связи с подготовкой, заключением и выполнением настоящего Договора и не раскрывать, разглашать, предоставлять доступ, опубликовывать или какими-либо иными способами передавать, прямо или косвенно, такие данные и информацию какой-либо третьей стороне или лицам, которые не уполномочены и/или не должны иметь доступ к таким данным и информации.  Такая информация включает, но не ограничивается проектами, планами, рисунками, эскизами, образцами, протоколами, информацией, полученной при обучении, спецификациями, техническими данными, базами данных, программным обеспечением в любой форме, документацией и перепиской Сторон (в дальнейшем **«Конфиденциальная Информация»**). | |
| 11.2 Strictly for the purposes of implementation of this Contract may its content or pertinent Confidential Information thereof be disclosed to the employees of both Parties, who have a “need to know”. Prior to the said disclosure, the said employees shall promise to abide by the non-disclosure obligations and not to disclose same to any third party.  The non-disclosure obligations set forth herein shall not be applicable to the legal disclosure requested by the respective Law Enforcement Agencies (LEA), but in no events shall such legal disclosure exceed the obligatory extent required by relevant laws and other normative legal acts and shall be accompanied by the written notice to the other Party of the necessity to do so, in all events to be furnished by the affected Party within 24 hours of the date of occurrence thereof in cases where otherwise is not provided for by the current legislation of the Kyrgyz Republic.. | |  | | 11.2 Исключительно с целью исполнения настоящего Договора его содержание или относящаяся к нему Конфиденциальная Информация могут быть раскрыты сотрудникам Сторон, имеющим обоснованную необходимость использовать такую информацию. До того, как такая информация станет известна, они должны дать обещание соблюдать обязательство о сохранении конфиденциальности и не раскрывать какой-либо третьей Стороне любую таковую информацию.  Обязательство сохранения конфиденциальности не распространяется на случай раскрытия информации по запросу правоохранительных органов, но такое раскрытие информации не должно при этом превышать степень обязательного раскрытия, диктуемого соответствующими законами и иными нормативно-правовыми актами и должно сопровождаться письменным уведомлением в адрес другой Стороны о необходимости поступать таким образом, причем в любом случае такое уведомление должно быть представлено затронутой этим событием Стороной в течение 24 часов с даты соответствующего события, в случаях когда иное не предусмотрено действующим законодательством КР. | |
|  | |  | |  | |
| **Article 12. Contract Termination Terms** | |  | | **Статья 12. Порядок расторжения Договора** | |
| 12.1 Customer may terminate this Contract immediately unilaterally, by giving notice of termination, including if: | |  | | 12.1 Заказчик вправе расторгнуть настоящий Договор немедленно в одностороннем порядке, направив уведомление о расторжении, в т.ч. если: | |
| 12.1.1. Contractor does not remove the detected deficiencies in the rendered services within a reasonable period of time set by the Customer or fails to perform the duties set forth herein. | |  | | 12.1.1. Исполнитель не устраняет выявленные несоответствия в оказанных услугах в течение периода времени, установленного Заказчиком и/или не исполняет обязанности, установленные настоящим Договором. | |
| 12.1.2.Contractor and / or the Customer becomes bankrupt or goes into liquidation. | |  | | 12.1.2. Исполнитель и/или Заказчик становится банкротом или подвергается ликвидации; | |
| 12.1.3. As a result of force majeure Contractor loses the ability to provide services. | |  | | 12.1.3. В результате наступления форс-мажорных обстоятельств Исполнитель теряет возможность оказывать Услуги. | |
| 12.1.4. decide to terminate this Contract. In this case, the Contractor shall be entitled to demand payment only for the actual costs associated with the termination of the Contract as of the date of termination. | |  | | 12.1.4. Заказчик по своему собственному усмотрению примет решение о прекращении настоящего Договора. В этом случае Исполнитель имеет право требовать оплату только за фактические затраты, связанные с расторжением Договора, на день расторжения. | |
| 12.1.5. In the event of a material change of circumstances, of which the parties proceeded with the conclusion of the Contract and a change which could not be foreseen at the time of conclusion of the Contract and if the performance of the contract is contrary to state interests (in this case the Customer terminates the Contract within 2 weeks after the moment when it has been informed about such circumstances and after signing a written agreement between both parties)  12.1.6. In the event that the Contractor fails to make the Contract Performance Guarantee Bond within the time period specified in this Contract, the Customer has the right to terminate the Contract in the manner prescribed by this Contract. | |  | | 12.1.5. При возникновении существенного изменения обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении Договора и изменение которых нельзя было предвидеть в момент заключения Договора и если при этом исполнение Договора идет в разрез государственным интересам (в данном случае Заказчик расторгает Договор в течение 2 недель после того, как стало известно о таких обстоятельствах и после подписания письменного соглашения между обеими сторонами).  12.1.6. В случае не внесения Исполнителем ГОИД в срок, установленный в настоящем Договоре, Заказчик вправе расторгнуть Договор в порядке, предусмотренном настоящим Договором. | |
| 12.2. Contractor may terminate this Contract if: | |  | | 12.2. Исполнитель вправе расторгнуть настоящий Договор, если: | |
| 12.2.1. The Customer does not pay the amount due to the Contractor for duly rendered Services within thirty (30) days after receiving written notice from the Contractor that such payment is overdue, | |  | | 12.2.1. Заказчик не выплачивает причитающуюся Исполнителю сумму за надлежаще оказанные Услуги в течение 30 (тридцать) календарных дней после получения письменного уведомления от Исполнителя о том, что такой платеж просрочен. | |
| 12.2.2. In the event of termination of the contract on the initiative of the Contractor, he has the right to demand payment only for the actual costs associated with the termination of the Contract, on the day of termination. | |  | | 12.2.2. В случае расторжения договора по инициативе Исполнителя, он имеет право требовать оплату только за фактические затраты, связанные с расторжением Договора, на день расторжения. | |
| 12.3. Any Party to this Contract, shall have the right to terminate it in the cases mentioned above, previously notifying the other Party within thirty (30) calendar days prior to the date of termination. | |  | | 12.3. Любая Сторона, подписавшая настоящий Договор, имеет право расторгнуть его в случаях, указанных выше, предварительно предупредив другую Сторону за 30 (тридцать) календарных дней до момента расторжения. | |
| **Article 13. Notices and Reports.** | |  | | **Статья 13. Уведомления и представители** | |
| 13.1 General Provisions | |  | | 13.1 Общие положения | |
| Any notices and reports required to be given by one Party to the other under this Contract shall be deemed properly given if reduced to writing and:   1. personally delivered, or 2. sent by facsimile and/or e-mail, signed by an authorized representative of the sending Party with immediate correct answerback received, or 3. by cable or in the form of pre-paid registered letter, return receipt requested, to the addresses mentioned under Article 16 herein below. | |  | | Любые уведомления по данному Договору должны быть оформлены обеими Сторонами в письменной форме и будут считаться доставленными надлежащим образом в случае:   1. доставки лично в руки, или 2. отправки по факсу и/или электронной почте, за подписью уполномоченного представителя отправляющей Стороны с немедленным подтверждением о получении, или 3. телеграммами или оплаченным заказным письмом с подтверждением получения, по адресам, приведенным в Статье 16 ниже. | |
| 13.2 Corporate Point of Contact (CPOC) | |  | | 13.2 Полномочные Представители | |
| For the purposes of proper implementation of this Contract, for timely addressing strategic business opportunities and pricing issues as may be of relevance, the Parties hereto hereby designate the appropriate person from each of the Parties (hereinafter referred to as “Corporate Point of Contact” – CPOC) to act for and on behalf of the appropriate Party in respect of this Contract: | |  | | В целях надлежащего выполнения условий настоящего Договора, каждая из Сторон настоящим назначает своего доверенного представителя (в дальнейшем именуемых «Полномочные Представители») действовать от имени соответствующей Стороны в отношении настоящего Договора: | |
| 13.2.1 CPOC of the Customer:  Full name: Mr. Mamytov N.T.  Title: General Director  Tel. : +996 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Fax: + 996 312 905 240/ +996 312 663 659 | |  | | 13.2.1 Полномочный Представитель Заказчика:  Ф.И.О. Мамытов Н.Т.  Должность: Генеральный Директор  Тел: +996 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Факс: + 996 312 905 240/ +996 312 663 659 | |
| 13.2.2 CPOC of the Contractor:  Full name: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Title: General Director  Tel. + 996 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |  | | 13.2.2 Полномочный Представитель Исполнителя:  Ф.И.О.: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Должность: Генеральный Директор  Тел: + 996 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |
| It is incumbent upon each Party to report in writing to the other Party without undue delay any changes, if any, in the above data immediately after the relevant changes have been made. | |  | | Каждая из Сторон обязуется своевременно извещать другую Сторону о каких-либо изменениях, при их наличии, в указанных выше данных сразу после внесения соответствующих изменений. | |
| **Article 14. Coming into force and Contract Period.** | |  | | **Статья 14. Вступление в силу и Срок действия Договора.** | |
| 14.1 This Contract shall enter into force upon signature, and is valid for 12 months (365 days) from this date.  14.2. The Contract, annexes and additional agreements to it, as well as documents drawn up in pursuance of this Contract may be signed using facsimile reproduction of the signature or other analogue of a handwritten signature. | |  | | 14.1 Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания, и действует в течение 12 месяцев (365 дней) с этой даты.  14.2. Договор, приложения и дополнительные соглашения к нему, а также документы, составленные во исполнение настоящего Договора могут быть подписаны с использованием факсимильного воспроизведения подписи либо иного аналога собственноручной подписи. | |
| **Article 15. General Conditions.** | |  | | **Статья 15. Прочие условия.** | |
|  | |  | |  | |
| 15.1 Entirety of covenants  This Contract and its Annexes constitute the entire understanding between the Parties with respect to the subject matter hereof and supersedes all prior discussions, agreements, representations and correspondence between them, whether oral or written. | |  | | 15.1 Неделимость статей Договора  Настоящий Договор и его Приложения являются единым целым соглашением, заключенным между Сторонами по вышеуказанным вопросам, заменяющим все предыдущие переговоры, заверения и прочие соглашения между ними. | |
| 15.2 Amendments and Additions  This Contract and its Annexes may be amended and/or supplemented only in written form signed by duly authorized representatives of the Parties. | |  | | 15.2 Изменения и дополнения  Изменения и/или дополнения к настоящему Договору и его Приложениям могут вноситься только в письменной форме, будучи подписанными официальными уполномоченными представителями Сторон. | |
| 15.3 Counterparts  This Contract has been executed in duplicate equally authentic originals in Russian and in English. Each copy shall be deemed to be an original. In the event of divergence between the English and Russian text of the Contract, the Russian text shall prevail. | |  | | 15.3 Экземпляры  Настоящий Договор составлен в двух (2) идентичных экземплярах на английском и русском языках. Каждый экземпляр является оригиналом. В случаях расхождения между английским и русским тестом Договора, русский текст будет иметь превалирующее значение. | |
| 15.4 Severability  In the event that any one or more of the provisions contained in this Contract or its Annexes shall, for any reason, be illegal and null and void, such nullity shall not affect any other provision thereof, but this Contract and its Annexes shall be construed as if such invalid provision had never been contained herein and in such event the Parties hereto shall endeavour to substitute forthwith such other enforceable provision as will most closely correspond to the legal and economic sense of the said illegal and void provisions. | |  | | 15.4 Раздельность  В случае если одно или несколько положений настоящего Договора или его Приложений по какой-либо причине окажутся недействительными, то это не должно влиять на другие их положения. Настоящий Договор и его Приложения должны толковаться, как если бы в них не было такого недействительного положения, и в этом случае Стороны попытаются заменить такие положения положениями, которые наиболее точно соответствуют юридическому и экономическому смыслу указанных недействительных положений. | |
|  | |  | |  | |
| For any and all formal correspondence relating to this Contract and settlements between the Parties only the following legal addresses and banking items shall be used.  The whole correspondence shall be written to the factual address of the Party’s/ representatives of the Parties location  **Article 16. Guarantees of the Parties**  16.1. Each of the Parties, when concluding this Contract, confirms and warrants that:  - is in force under the law of the Kyrgyz Republic/country of registration, duly registered and registered with all competent public authorities of the Kyrgyz Republic/host countries;  - the person concluding this Contract on his behalf shall have all necessary powers to conclude it at the time of signing this Contract;  16.2. Each Party shall be liable for the violation of p. 16.1. of this Contract, as well as the consequences of such violation.  16.3. Each Party shall be responsible for the timely execution and extension of all necessary permits/licences and other documents necessary for the implementation of the activities provided for in this Contract. | |  | | Для всех и любых официальных писем, и расчетов между Сторонами, связанных с настоящим Договором, допускается использование лишь нижеприведенных юридических адресов и банковских реквизитов.  Вся корреспонденция ведется по фактическому адресу местонахождения Сторон/ представительств Сторон.  **Статья 16. Гарантии сторон**  16.1. Каждая из Сторон, заключая настоящий Договор, подтверждает и гарантирует, что:  - является действующей по законодательству Кыргызской Республики/страны пребывания, должным образом зарегистрированной и поставленной на учет во все компетентные государственные органы Кыргызской Республики/страны пребывания;  - лицо, заключающее настоящий Договор от ее имени, обладает всеми необходимыми полномочиями на его заключение на момент подписания настоящего Договора;  16.2. Каждая Сторона самостоятельно несет ответственность за нарушение п. 16.1. настоящего Договора, а также за последствия, наступившие ввиду такого нарушения.  16.3. Каждая Сторона самостоятельно несет ответственность за своевременное оформление и продление сроков действия всех необходимых разрешений/лицензий и иных документов, необходимых для осуществления деятельности, предусмотренной настоящим Договором. | |
| **Article 17. Requisites** | |  | | **Статья 17. Реквизиты Сторон** | |
| **The Customer “Alfa Telecom” CJSC**  Taxpayer identification number: 00406200910056  Code of Registration reason: 26611735  Legal and de facto address: Suyumbaeva str. 123, Bishkek, Kyrgyz Republic  Telephone: +996 312 905221, +996 312 905241  Fax: +996 312 901656, +996 312 905240  Banking details:  Banking requisites:  JSC “Optima Bank”  Acc. No: 1091820182530113  Bishkek Central Branch of JSC “Optima Bank”  Bishkek, Kievskaya str 104/1  BIC:109018  SWIFT: ENEJKG22  Tel: 0(312)90-58-58  Fax:(312) 90-58-58  E-mail: bank@optimabank.kg  web site: [www.optimabank.kg](http://www.optimabank.kg)  **Banking details for depositing Contract Performance Guarantee Bond**  For KGS:  Purpose of payment: GPC or bank guarantee № from \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;  ***Remark: All expenses related to the bank transfers shall be borne by the Contractor.*** | |  | | **Заказчик: ЗАО «Альфа Телеком»**  ИНН: 00406200910056  код ОКПО: 26611735  Юридический и фактический адрес: Кыргызская Республика, г. Бишкек, ул.Суюмбаева, 123  Телефон: +996 312 905221, +996 312 905241  Факс: +996 312 901656, +996 312 905240  Банковские реквизиты:  Banking requisites:  ОАО «Оптима Банк»  Р/С 1091820182530113  Бишкекский центральный филиал  ОАО " Оптима Банк"  г.Бишкек, ул.Киевская, 104/1  БИК: 109018  SWIFT: ENEJKG22  Тел.: (312) 90-58-58  Факс: (312) 90-58-58  E-mail: bank@optimabank.kg  web site: www.optimabank.kg  **БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ для внесения ГОИД**  Для зачисления Кыргызских сомов:  Банк получателя  Назначение платежа: ГОИД/Банковской гарантии договора № от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;  ***Примечание: Все расходы, связанные с банковским переводом, несет Исполнитель.*** | |
| **The Contractor:**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  Legal address: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,  Bishkek, 720040, Kyrgyzstan  Telephone: +996  Fax: +996 8  Taxpayer identification number:  Banking requisites: | |  | | **Исполнитель:**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  Юридический адрес:  Телефон: +996  Факс:+996  ИНН::  Банковские реквизиты: | |

|  |
| --- |
| **For and on behalf of / От имени**  **“Alfa Telecom” CJSC / ЗАО «Альфа Телеком»**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (Signature; Seal) / (Подпись; Печать)  **General Director/ Мамытов Н.Т., Генеральный директор**  (Name; Title) / (Ф.И.О; Должность) |
| **For and on behalf of / От имени**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (Signature; Seal) / (Подпись; Печать)  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, General Director/** **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, Генеральный директор**  (Name; Title) / (Ф.И.О; Должность) |

**Приложение №1 / Annex 1**

**Таблица видов Услуг по технической поддержке и послегарантийному обслуживанию**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вид услуг** |  |  | **Пакет**  **Обслуживания** |  |
|  |  |  |  |  |
| **1. Экстренная техподдержка при системном сбое** |  |  | **◆◆** |  |
|  |  |  |  |  |
| **2. Обычная техподдержка** |  |  | **◆** |  |
|  |  |  |  |  |
| **3. Техподдержка по «горячей линии»** |  |  | **◆** |  |
|  |  |  |  |  |
| **4. Инспекционные профилактические**  **обследования** |  |  | **◆◆** |  |
|  |  |  |  |  |
| **5. Обслуживание**  **ПО** |  |  | **◆◆** |  |
|  |  |  |  |  |
| **6. Предоставление обновленных информационных материалов** |  |  | **◆** |  |
|  |  |  |  |  |
| **7. Ремонт и замена вышедшего из строя аппаратного обеспечения** |  |  | **◆** |  |

**Warranty Maintenance Services Table**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Service**  **Name** |  |  | **Package** |  |
|  |  |  |  |  |
| 1. **System Break-Down Technical Support** |  |  | **◆◆** |  |
|  |  |  |  |  |
| 1. **Routine Faults Technical Support** |  |  | **◆** |  |
|  |  |  |  |  |
| 1. **Hot-line Technical**   **Support** |  |  | **◆** |  |
|  |  |  |  |  |
| **4. Equipment**  **Inspection Check-Up** |  |  | **◆◆** |  |
|  |  |  |  |  |
| **5. Software Maintenance** |  |  | **◆◆** |  |
|  |  |  |  |  |
| **6. Supply of Updated**  **information materials** |  |  | **◆** |  |
|  |  |  |  |  |
| **7. Hardware Repairs and Substitution** |  |  | ◆ |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Remarks:** |  | **Примечание:** |
| ◆Excluding On –Site Technical Support, herein is Remote Technical Support by Telephone or through remote administration programs via the Internet.  If the list of services purchased by the Customer doesn't include on-site maintenance but the Customer puts in such claims, the payment for on-site maintenance is charged separately. The calculation of the payment is the following:  S=CxNxT,  Where:  S-the total amount to be paid for on-site maintenance  C- prime cost for a day on average per man,  600 USD/person\*days  N- the number of techical support emplyees of the Company, ( people)  T- work time (days) |  | ◆Исключая техподдержку на объекте связи (сайте) Заказчика, имеется ввиду только поддержка в дистанционном режиме по телефону либо через программы удаленного администрирования через сеть «Интернет».  Если в перечень услуг, купленных Заказчиком, не входит обслуживание на месте, но Заказчик выдвигает требования о необходимости его проведения, то производится отдельная оплата. Расчет следующий:  S=C×N×T,  Где:  S-сумма оплаты за обслуживание на месте  C-себестоимость работы в день в среднем на человека, 600 USD/чел.\*дней  N-количество сотрудников поддержки Компании; (человек)  T-время работ; (дней) |
| ◆◆Including On-Site Technical Support. Contractor commissions its specialists to provide the On-Site Technical Support if a Remote Support by Telephone or through remote administration programs via the Internet has failed. The price for the aforementioned service is included into the Contract price .and apart from the prices specified in the present Contract other costs are not charged. |  | ◆◆Включая услуги, оказываемые на объекте связи (сайте) Заказчика. Исполнитель направляет своих специалистов на сайт, если дистанционное обслуживание по телефону или через программы удаленного администрирования через сеть «Интернет» не приносит эффекта. Оплата указанных услуг включена в стоимость Договора и помимо цен, указанных в настоящем Договоре, других не взимается. |
| **For and on behalf of / От имени**  **“Alfa Telecom” CJSC / ЗАО «Альфа Телеком»**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (Signature; Seal) / (Подпись; Печать)  **Mamytov N.T., General Director/Мамытов Н.Т., Генеральный директор**  (Name; Title) / (Ф.И.О; Должность) | | | | |
| **For and on behalf of / От имени**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (Signature; Seal) / (Подпись; Печать)  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, General Director/** **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, Генеральный директор**  (Name; Title) / (Ф.И.О; Должность) | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Warranty maintenance services, provided by Contractor** | |  | **Приложение №1.1/ Annex 1.1**  **Описание Услуг по технической поддержке и послегарантийному обслуживанию, предоставляемых Исполнителем** | |
| Post-guarantee maintenance services, provided by Contractor, include 7 items, namely System Break-Down Technical Support, Routine Faults Technical Support, Hot Line Technical Support, Equipment Inspection Check-Up, Software Maintenance, Supply of Upgraded Documentation, Hardware Repairs and Substitution.  The offered services are in the form of “Package”. | |  | Услуги по технической поддержке и послегарантийному обслуживанию, предоставляемые Исполнителем, должны включать 7 видов услуг, а именно: экстренную техподдержку при системном сбое, обычную техподдержку, техподдержку по «горячей линии», профилактические инспекционные обследования, обслуживание ПО, предоставление обновленных информационных материалов, Ремонт и замену вышедшего из строя аппаратного обеспечения. | |
| **1 1. System Break-Down Technical Support**  This service is provided when there is a Customer’s request by telephone to get an urgent technical support and assistance to remedy a complete system break-down of a Contractor equipment (excluding GSM/UMTS/LTE base stations and RTN, except Software cases if errors are caused due to Huawei’s fault). Upon confirmation of the situation, Contractor dispatches its specialists to render the support by phone or through remote administration programs via the Internet, through an on-site fault clearance or other measures to restore the system within a shortest possible time.  Following the request, the Customer, at the request of the Contractor, provides two special-line telephone numbers to Contractor to ensure a stable communication link with Contractor’s engineers. During the period of the problem clearance the Customer arranges for the Contractor’s specialists for execution of this Contract to use when necessary phone and fax free of charge and renders other assistance. | |  | **1. Экстренная техподдержка при системном сбое**  Оказывается в ситуации экстренного запроса Заказчика по телефону об оказании техподдержки и помощи вследствие полного системного сбоя, произошедшего на аппаратном обеспечении Исполнителя Исполнителя (за исключением базовых станций GSM/UMTS/LTE и RTN, кроме случаев с ПО, если ошибка происходит по вине Huawei). Получив запрос о возникновении такой ситуации, Исполнитель выделяет специалистов для оказания техподдержки по телефону, в дистанционном режиме, на объекте связи (сайте) Заказчика или предпринимает прочие меры для восстановления системы в кратчайшее время.  После направления запроса об оказании экстренной техподдержки Заказчик по запросу Исполнителя предоставляет два специальных телефонных номера для обеспечения стабильной оперативной связи с инженерами Исполнителя (в случае запроса Исполнителем). В период устранения проблемы Заказчик предоставляет специалистам Исполнителя право в случае необходимости бесплатно пользоваться телефоном и факсом, в целях реализации данного Договора, а также оказывает им прочее содействие в работе. | |
| **2. Routine Faults Technical Support**  When in the process of equipment operation the Customer comes across a fault situation (excluding GSM/UMTS/LTE base stations and RTN, except Software cases if errors are caused due to Huawei’s fault) which he is unable to resolve it by himself, he may request technical support from Contractor Customer Complaints Handling Center by phone. Upon confirmation of the situation, the Contractor according to the corresponding Fault Grades assesses the Grade of the problem and renders technical support either by phone or through remote administration programs via the Internet. If they both appear ineffective, the parties negotiate the necessity of an on-site fault clearance. Upon conclusion that such an assistance is both necessary and possible, the Contractor arranges an on-site technical support.   * Having encountered a fault situation, arising from the equipment, the Customer should carefully study and put to record all manifestations of the problem and then report the situation in detail to the Contractor via hot line stating a desired support delivery time, a contact phone number, the name of a contact person etc. * Hot line numbers are usually the phone numbers the Contractor provides to the Customer (including phone and fax). In case the hot line numbers need to be changed, the Contractor notifies the Customer in a written form (i.e. by fax or e-mail) at least three days in advance.      * If a telephone support appears ineffective or in the process of it there arises a certain need, at the Customer’s consent and considering the need the Contractor provides the service of remote administration programs via the Internet. * In the course of the service the Contractor employs remote dialing technology, carries out remote. equipment diagnosis and presents a solution to clear the problem. * Contractor specialists are responsible for the remote equipment diagnosis only, i.e. they only check data and search for the causes of a problem. They do not alter the data, a specific problem is cleared by the Customer’s personnel under the guidance of a Contractor specialist. * At the request of the Contractor the Customer should provide necessary assistance and confirm the effectiveness of the undertaken solution measures. * If the telephone support and through remote administration programs via the Internet have appeared ineffective, the parties negotiate the necessity of an on-site fault clearance. Upon conclusion that such an assistance is both necessary and possible, the Contractor sends its specialist to help clear the problem directly on the Customer’s site. * Upon the Customer’s acceptance of the problem solution, the problem is cleared by the Customer’s personnel or – at his permission- by the Contractor’s specialist. * During the consideration of the solution the Contractor’s specialist informs the Customer about a possible interruption of the communication during the relevant measures. * If the Customer needs to change parts during the aforesaid measures, this service is provided according to the articles stipulating hardware repairs and substitution. * As to the faults caused by software flaws, the Contractor’s consent to resolve the problem through a subsequent software upgrade or patch is deemed as the Contractor’s response to the Customer’s request. Contractor confirm with Customer about the date of new problem solving. | |  | **2. Обычная техподдержка**  Столкнувшись с аварийной ситуацией в процессе эксплуатации аппаратного обеспечения (за исключением базовых станций GSM/UMTS/LTE и RTN, кроме случаев с ПО, если ошибка происходит по вине Huawei), с которой сам Заказчик справиться не может, Заказчик может запросить по телефону горячей линии Исполнителя об оказании технической поддержки. Получив сообщение о наличии ситуации, Исполнитель присваивает проблеме по соответствующей шкале определенную степень приоритета в соответствии с Приложением 1.3. и оказывает техническую поддержку либо по телефону, либо через программы удаленного администрирования через сеть «Интернет». Если это не приносит результата, Стороны обсуждают необходимость оказания технической поддержки на объекте Заказчика. Убедившись в том, что такая поддержка необходима и возможна, Исполнитель оказывает техподдержку на объекте Заказчика.   * Столкнувшись в процессе эксплуатации с аварийной ситуацией, возникшей на аппаратном обеспечении, Заказчик должен тщательно исследовать все проявления проблемы и зафиксировать их письменно, а затем по горячей линии передать подробно исполнителю ситуацию и сообщить желаемое время оказания помощи, контактный телефон, имя контактного лица и т. п. * Телефоны горячей линии обычно те номера, которые Исполнитель предоставляет Заказчику (в том числе телефон и факс). Если номера меняются, Исполнитель как минимум за три дня информирует об этом Заказчика в письменной форме (т.е. факсом или по электронной почте). * Если техподдержка по телефону не дает результатов или в ходе оказания поддержки по телефону возникает соответствующая необходимость доступа к данным ПО, в силу необходимости и с согласия Заказчика Исполнитель оказывает услугу через программы удаленного администрирования через сеть «Интернет». * В процессе оказания услуги Исполнитель применяет технологию удаленного доступа, проводит диагностику на удаленном конце и предоставляет вариант решения проблемы. * Инженеры Исполнителя отвечают только за диагностику удаленного конца(аппаратного обеспечения), т.е. только проверяют данные и ищут причину проблемы. Они не изменяют данные, конкретная проблема устраняется обслуживающим персоналом Заказчика под руководством инженера Исполнителя. * По просьбе Исполнителя Заказчик должен предоставить ему необходимое содействие, а также подтвердить соответствующим сообщением эффективность принятых мер. * Если техническая поддержка по телефону либо путем дистанционного обслуживания через программы удаленного администрирования через сеть «Интернет» не приносит результата, Стороны обсуждают необходимость оказания технической поддержки на объекте Заказчика. Убедившись в том, что такая поддержка необходима и возможна, Исполнитель направляет своего специалиста для содействия устранению проблемы непосредственно на объекте Заказчика. * После принятия Заказчиком варианта решения проблемы она устраняется техническим персоналом Заказчика, либо, с его разрешения – инженеромИсполнителя. * Инженер Исполнителя заранее информирует Заказчика в ходе рассмотрения варианта решения проблемы о возможном перерыве связи в ходе соответствующих мероприятий. * Если Заказчику требуется в ходе указанных мероприятий поменять аппаратное обеспечение, данная услуга выполняется согласно соответствующим статьям, регламентирующим ремонт и замену аппаратного обеспечения. * Что ка**с**ается аварийных ситуаций, вызванных недостатками программного обеспечения, положительный ответ Исполнителя относительно устранения проблемы путем последующего обновления или доработки ПО считается отзывом Исполнителя на запрос Заказчика. Сроки решения в этом случае согласуются дополнительно. | |
| **3. Hot Line Technical** **Support**   * The service is provided to receive the Customers’ inquiries concerning non-fault situations arising in the process of equipment operation. * The non-fault problems are matters of operational character that the Customer comes across during day-to-day maintenance, current technical problems, matters of the equipment’ s functions and configuration, the equipment’s structure, special features of the network (excluding GSM/UMTS/LTE base stations and RTN, except Software cases if errors are caused due to Huawei’s fault). * The Customer assigns 5(five) specially trained employees as his representatives in keeping hot-line liaison with the Contractor. * The Contractor arranges a hot-line telephone number for the Customer. If the number has to be changed, the Contractor notifies the Customer in a written form at least three days in advance.   Contractor hot-line telephone numbers :  TEL: +7-\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  The service is provided on a 24-hour basis (7 days a week, 24 hours a day). | |  | **3. Техподдержка по «горячей линии»**   * Предоставляется для приема от Заказчиков запросов по ситуациям неаварийного характера, возникающим в ходе эксплуатации аппаратного обеспечения. * К вопросам неаварийного характера относятся вопросы эксплуатационного характера, возникающие у Заказчика в ходе ежедневного обслуживания; текущие технические проблемы, вопросы функций и конфигурации оборудования (за исключением базовых станций GSM/UMTS/LTE и RTN, кроме случаев с ПО, если ошибка происходит по вине Huawei), структуры аппаратного обеспечения, особенности сети. * Заказчик определяет 5(пять) специально подготовленных работников в качестве своих представителей для связи с Исполнителем по горячей линии. * Исполнитель предоставляет Заказчику номер горячей линии. Если номер меняется, Исполнитель как минимум за три дня оповещает об этом Заказчика в письменной форме (по факсу).   Номер горячей линии Исполнителя:  TEL: +7-\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Услуга предоставляется в круглосуточном режиме (7 дней в неделю- 24 часа в день). | |
| **4. Equipment Inspection Check-Up**  This Service includes three types of services:   * Software inspection (remote inspection), * hardware inspection and * Environment parameter inspection.   The detailed requirements for such services are specified in the equipment manufacturer’s documentations.  Periodical Equipment Inspection Check-Up of the hardware shall mean an active on-site inspection of the running network equipment by the Contractor’s engineers which includes collection and analyzing data of equipment(excluding GSM/UMTS/LTE base stations and RTN, except Software cases if errors are caused due to Huawei’s fault) by Contractor specialists, the timely uncovering of hidden problems, and the lowering of the fault rate to ensure the equipment’s steady operation.  The Contractor provides its specialists to carry out an overhaul via telephone. “**Remote inspection**” implies a technical check-up of a Central Station (network switching elements), conducted by Contractor’s specialists through a remote maintenance by phone or through remote administration programs via the Internet. In case if requested by the Customer, the Contractor shall send is employees to the Customer’s site.  The problems, revealed during the inspection, are allocated according to their respective grades for their subsequent handling under the stipulations covering the corresponding Routine Faults Technical Support services.  Upon the completion of the inspection optimization proposals are presented to the Customer on how to improve the quality of the equipment operation. | |  | **4. Инспекционные профилактические обследования**  Услуга включает в себя три вида услуг:   * обследование ПО (дистанционное обследование), * обследование аппаратного обеспечения * обследование параметров окружающей среды. Подробные требования к оказанию таких услуг указаны в документации производителя аппаратного обеспечения.   Периодическое инспекционное обследование аппаратного обеспечения означает активное обследование инженерами Исполнителя, действующего в сети аппаратного обеспечения (за исключением базовых станций GSM/UMTS/LTE и RTN, кроме случаев с ПО, если ошибка происходит по вине Huawei), своевременное обнаружение скрытых проблем, принятие всех необходимых мер с целью снижения коэффициента аварийности, обеспечение стабильной работы аппаратного обеспечения.  Исполнитель предоставляет инженеров для проведения “**Дистанционного обследования**”. “**Дистанционное обследование**” означает техническую проверку главной (центральной) станции (коммутационных элементов сети), проводимую специалистами Исполнителя посредством удаленного доступа по телефону или через программы удаленного администрирования через сеть «Интернет». В случае запроса Заказчика Исполнитель направляет своих работников на объект Заказчика.  Решение проблем, обнаруженных в ходе обследования, согласно их степени приоритетности, относят к соответствующему виду услуг раздела «Обычная техподдержка» для дальнейшего разрешения.  По итогам обследования Заказчику даются предложения по улучшению качества работы аппаратного обеспечения и ПО. | |
| **5. Software maintenance**  Contractor renders Software Maintenance Service for the Customer.  The software maintenance consists of:   * Software fault diagnosis and corrections * System update (software quality enhancement) * First node service * Limitations   **5.1 Software Fault Diagnosis and Corrections**  Equipment malfunction in the field may de due either to hardware or software. In case that the malfunction is due to software, Contractor will assist Customer to diagnose the problem and introduces appropriate measures for fault clearance.    **5.2 System Update (Software quality enhancement)**  Software update service is also provided to Customer when the equipment’s are in service. This applies to software patch, patch package or maintenance release issued by Contractor to correct reproducible defects in the system or enhance existing software quality within the software release.  Software release maintenances are initiated for the following reasons:   * Fault clearance * Quality enhancements   The quality enhancement means any and all changes to software that, (i) improve the operating performance but do not alter the basic function of the software, (ii) Software patches should be packaged and send to customer to solve the potential problems.  Major releases incorporating new features are considered upgrades. This service is not included in the Software Maintenance Service.   * Customer decides whether the delivered patch, patch package or maintenance release is to be implemented in the delivered or operating software. * If Customer decides not to install corrections, patches or maintenance release, problems that occur due to missing patches are not considered system faults.   **5.3 On-site implementation for first node**  On-site implementation for first node service is included in the software maintenance service. First node means the first element of each network element equipment category in the functioning network of the Customer.   * Under the requirement of the Customer, the Contractor will implement the operation of software update or patch for first node of each equipment category. For installation of additional Software, the Customer arranges its personnel and renders the Contractor necessary assistance and cooperation. * If in the process of the software installation hardware parts replacement needed, this service is rendered according to the stipulations of “Hardware Parts Repairs and Substitution”. This service price doesn’t include the price of the part itself, which is charged separately. * The solution for first node has been reviewed by the project team, which will be consisted of Contractor’s Technical Service Department and Manufacturer’s Research and Development Department. In order to ensure the right update (upgrade) for first node and the solution be applicable to other nodes, high-dangerous solutions have to be tested under test bed. * Customer’s employees shall work with backup from Contractor’s Technical Service Department and Manufacturer’s Research and Development Department. * Contractor will offer an on-site trainings for the Customer’s staff while implementing works and rendering services on the first node.   Customers may choose to request for the Software installation for the whole network elements except from first node. Servicing of other network elements (of the equipment) is not included in the Software Maintenance Service.  **5.4 Limitations**  During the period specified in the item 14.1 of the Contract the software maintenance service encompasses only problems or bugs of which Contractor is notified during the Contract Period. The Contractor will not provide the service with respect to defects that cannot be fixed without the help of the latest software version (any newest / improved version), GSM / UMTS / LTE base stations and RTN.  Maintenance to be provided herein does not apply or extend to the software in the event of:   * installation, repair, relocation, addition, alteration, modification or enhancement of the Software, performed by parties other than Contractor not authorized by the Contractor; * use of the Software in conjunction with another vendor’s products resulting in the defect or non-conformance; * failure to follow applicable operation or maintenance requirements for software; * introduction of data, through any method other than through the Software, into any database accessed by the Software; * Abuse, mishandling, misuse or damage to the Software other than by Contractor. | |  | **5. Обслуживание ПО**  Исполнитель оказывает Заказчику услуги по обслуживанию ПО.  Обслуживание ПО включает в себя следующее:   * Диагностика и устранение неполадок в работе ПО * Обновление системы (повышение качества ПО) * Обслуживание первичного узла * Ограничения   **5.1 Диагностика и устранение неполадок в работе ПО**  Неполадки в работе аппаратного обеспечения могут быть вызваны сбоями в аппаратного обеспечения и ПО. В случае возникновения неполадок в работе ПО, Исполнитель оказывает помощь в выяснении причины сбоя и разрабатывает соответствующее решение.  **5.2 Обновление системы (повышение качества ПО)**  Услуга по обновлению системы предоставляется также, когда аппаратное обеспечение Заказчика находится в работе. Сюда относится выпуск патчей, инсталляционных пакетов обновления или обновленных программ, предназначенных для исправления обратимых неполадок в системе или повышения качества работы ПО, которые Заказчик не приобретал ранее.  Данные выпуски делаются с целью:   * Исправления неполадок * Повышения качества   Повышение качества подразумевает текущие изменения версии, заключающиеся в (i) оптимизация работы программы без изменения базовых функций; (ii) в производстве и отсылке Заказчику патчей в случае возникновения неполадок в ПО.  Выпуск обновлений, обладающих новыми функциями, считается апгрейдом и не входит в техподдержку ПО   * Заказчик решает самостоятельно, устанавливать или нет предоставленные Исполнителем патчи, инсталляционные пакеты обновления или обновленные программы. * Если заказчик решит не устанавливать патчи, пакеты обновления или обновленные программы, аварии, которые могут возникнуть в следствии этого, не будут считаться системным сбоем.   **5.3 Обслуживание первичного узла**  Обслуживание ПО включает обслуживание первичного узла. Под первичным узлом подразумевается первый сетевой элемент каждой категории аппаратного обеспечения в действующей сети Заказчика.     * По требованию Заказчика Исполнитель осуществляет обновление ПО и установку патча для первичного узла каждой категории аппаратного обеспечения. Для установки дополнительного ПО Заказчик выделяет своих сотрудников и оказывает Исполнителю необходимую помощь и содействие. * Если в процессе установления ПО требуется замена частей аппаратного обеспечения, соответствующая услуга выполняется в порядке, регламентированном в разделе «Ремонт и замена аппаратного обеспечения». В стоимость услуги не входит цена самого заменяемого аппаратного обеспечения, которая взимается отдельно. * Способ предоставления решения для первичного узла проходит проверку и получает одобрение со стороны специалистов центра исследований и разработок (R&D) компании-производителя аппаратного обеспечения и технической поддержки. Для случаев с повышенным риском необходимо проводить тестовые испытания с тем, чтобы обеспечить точность проведения обновления (апгрейда) для первичного узла и его дальнейшего применения для других узлов. * Работники Заказчика осуществляют работы при поддержке специалистов Исполнителя и R&D компании-производителя аппаратного обеспечения. * Во время проведения работ и оказания услуг на первичном узле Исполнителем для работников Заказчика проводится обучение на месте оказания услуг (на сайте).   Помимо первичного узла, Исполнитель по просьбе Заказчика может провести установку ПО на всех элементах сети. Обслуживание остальных сетевых элементов (аппаратного обеспечения) не включается в обслуживание ПО.  **5.4 Ограничения**  Услуга по обслуживанию ПО в течение срока, указанного в п. 14.1 Договора, распространяется только на неполадки, в известность о которых Исполнитель был поставлен в течение срока действия Договора. Исполнитель не будет предоставлять услугу в отношении дефектов, которые не могут быть устранены без помощи новейшей версии ПО (любая новейшая/усовершенствованная версия), базовых станций GSM/UMTS/LTE и RTN.  Обозначенное в данном Приложении обслуживание ПО теряет силу в случае возникновения неполадок, вызванных:   * Несогласованным с Исполнителем действиями третьей стороны (инсталляция, починка, модификация, изменение, добавление новых функций ПО); * Совместным использованием ПО с продукцией других производителей, вызвавшим неполадки или несоответствия; * Несоблюдением правил и требований обслуживания ПО; * Несоблюдением норм ввода данных (не посредством использования ПО); * нарушением правил эксплуатации, использованием не по назначению, повреждением ПО и т.д., допущенными не Исполнителем. | |
| **6. Supply of Updated** **Documentation**  This service implies timely supply of the technical documentation, related to the Customer’s equipment. By accessing under this service the Contractor’s web-site or through printed materials, documents’ electronic versions, magnetic and laser disks and other forms provided by the Contractor, the Customer can master the newest maintenance experience and technologies, learn some routine protection measures that equipment may require, get the most updated knowledge of the equipment.   * The Contractor is setting up a special web-site or if it is already set up provides link to it, dedicated to the technical maintenance and warranty service of the Customer’s equipment (excluding GSM/UMTS/LTE base stations and RTN, except Software cases if errors are caused due to Huawei’s fault) to provide materials, concerning routine maintenance. Henceforth the Customer can obtain materials on maintenance, acquire knowledge of equipment, maintenance experience etc. * The Contractor’s web-address for liaison with the Customers <http://support.huawei.com>   e-mail: [\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_](mailto:bolot.asanbaev@huawei.com)  The Contractor regularly updates its web- information.     * The Contractor provides the Customer with the technical materials by post or E-mail. The technical materials include the Manufacturer’s newspaper, technical materials on the most updated equipment produced by the Manufacturer, CD-materials etc. * In Addition to providing updated documentation, the Contractor undertakes to hold a seminar in the Kyrgyz Republic on the new principles of maintenance, support and repair of Huawei equipment, as well as to familiarize at least 10 employees within 3 days with the new Huawei hardware produced for the implementation of new and modern technologies of the telecommunications industry and the industry of data networks. | |  | **6. Предоставление обновленных информационных материалов**  Данная услуга означает своевременное предоставление Заказчику технической документации, имеющей отношение к аппаратному обеспечению Заказчика. С помощью этой услуги Заказчик может с сайта Исполнителя в сети или же с помощью печатных материалов, электронных версий документов, магнитных и лазерных дисков и прочих форм, предоставленных Исполнителем, овладеть новейшим опытом и техникой техобслуживания, узнать некоторые профилактические защитные меры, в которых нуждается аппаратное обеспечение, получить новейшие знания по аппаратному обеспечению.   * Исполнитель создает специальную страницу в Интернете или если она уже создана предоставляет ссылку на нее, посвященную технической поддержке и гарантийному обслуживанию аппаратного обеспечения Заказчика (за исключением базовых станций GSM/UMTS/LTE и RTN, кроме случаев с ПО, если ошибка происходит по вине Huawei), для предоставления материалов, касающихся повседневного техобслуживания. Заказчик может таким образом получать материалы по техобслуживанию, приобретать знания по оборудованию, опыт техобслуживания и т.п. * Адрес исполнителя для общения с Заказчиками в сети: * <http://support.huawei.com>   e-mail: [\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_](mailto:bolot.asanbaev@huawei.com)  Исполнитель обязуется обеспечить своевременное обновление информации на указанном выше сайте.   * Исполнитель предоставляет Заказчику технические материалы по обычной или электронной почте. Технические материалы включают газету, издаваемую Производителем аппаратного обеспечения, технические материалы по новейшему аппаратному обеспечению Производителя, материалы на лазерных дисках и прочее. * Кроме предоставления обновленной документации Исполнитель обязуется провести семинар на территории КР по новым принципам обслуживания, поддержки и ремонта оборудования Huawei, а также ознакомить не менее 10-ти сотрудников в течении 3-х дней с новым аппаратным обеспечением Huawei выпускаемом для реализации новых и современных технологий телекоммуникационной отрасли и отрасли сетей передачи данных. | |
| **7. Hardware Repairs and Substitution**  Repair and replacement by the Contractor of the failed hardware shall be made according to the Procedure of sending for repair of the failed (faulty) hardware and receiving new, considered below. The procedure of repair and replacement by the Contractor of the failed hardware does not apply to third-party hardware, that is, the hardware is not produced by Huawei.   * The Customer during 10 (ten) calendar days transfers to the Contractor the failed hardware at its warehouse located at the address: Kyrgyz Republic, Chui Oblast, s. Novo-Pokrovka, st. Lenin, 248. For a more efficient use of the resources of the Customer and the Contractor, by mutual agreement of the parties, combined lists can be formed for sending hardware for repair, in batches of 15-40 blocks. The contractor undertakes to accept the hardware within the same period specified above, having received the hardware, guarantees its restoration (repair or new production) and return to the Customer on the following conditions: delivery to the technical warehouse of Alfa Telecom CJSC, Kyrgyz Republic, Chui oblast, s. Novo-Pokrovka, st. Lenin, 248 subject to compliance with all customs procedures within 120 (one hundred twenty) days from the date of sending the failed hardware from the Customer’s warehouse and / or signing by the Customer of an invoice (invoice) for sending (the reference point is the date of receipt of the hardware providing a representative of the Contractor, signing a document on receipt or signing an invoice (invoice) by the Customer for sending after agreeing on a list of hardware for repair by the Contractor). The Contractor undertakes to send the hardware within a period not exceeding 5 (five) calendar days from the date of transfer of such hardware to the Contractor or agree on a list of hardware to send. If the Contractor does not pick up the specified hardware during 5 (five) calendar days, after the expiration of the specified period, even if the Contractor does not pick up the blocks, the time for repair or replacement of the hardware starts. All costs associated with obtaining export and import licenses, with forwarding, obtaining certificates or certificates of compliance with the EAEU, customs and other procedures for hardware will be borne by the Contractor, except for certificates of conformity of the Kyrgyz Republic or test protocols of technical equipment of the Kyrgyz Republic, for which it will be responsible Customer. In this case, the Contractor bears all costs associated with obtaining licenses for the export and import of hardware. VAT on the amount of received hardware from the repair upon receipt is paid by the Customer, since the hardware is returned and executed in compliance with customs procedures addressed to the Customer * The Contractor will not undertake to repair irreparable parts, namely those having damaged or punctured circuits, circuit burnouts, damaged printed circuit boards, parts with ruined pin welding points of components welded on the surface of the parts etc.). The equipment not being Huawei equipment, if it is proved by the Contractor, is not subject to repair under this Contract. * If the part under replacement cannot be restored the title for the replaced faulty part transfers to the Contractor, title for the part by the Contractor to the Customer in replacement for the faulty one shall transfer to the Customer. All expenses related to the return by the Customer of the spare part not subject to the restoration shall be borne by the Contractor. * The warranty period of the parts repaired or replaceable by the Contractor is 3 months (from the date of the delivery, the dispatching post office stamp or date of reception by the Customer on other document should serve as a time reference). * In case of detection of defective hardware returned from the repair during acceptance, The Parties drawn up a defective act and the hardware transferred to the Contractor for repeated repair. All costs associated with obtaining export and import licenses, with forwarding, obtaining certificates or certificates of compliance with the EAEU, customs and other procedures for hardware will be borne by the Contractor, except for certificates of conformity of the Kyrgyz Republic or test protocols of technical equipment of the Kyrgyz Republic, for which it will be responsible Customer. The repair period in this case should not exceed 120(one hundred twenty) days from the moment of bilateral signing of the defective act. | |  | **7. Ремонт и замена вышедшего из строя аппаратного обеспечения**  Ремонт и замена Исполнителем вышедшего из строя аппаратного обеспечения должна производиться в соответствии с Процедурой отправки на ремонт вышедшего из строя (неисправного) аппаратного обеспечения и получения нового, рассмотренной ниже. Процедура ремонта и замены Исполнителем вышедшего из строя аппаратного обеспечения не распространяется на аппаратное обеспечение сторонних производителей, то есть аппаратное обеспечение, произведенное не Huawei.   * Заказчик передает в течение 10 (десяти) календарных дней Исполнителю вышедшее из строя аппаратное обеспечение на своем складе, находящемуся по адресу Кыргызская Республика, Чуйская область, с. Ново-Покровка, ул. Ленина, 248. Для более эффективного использования ресурсов Заказчика и Исполнителя, по обоюдной договоренности сторон могут формироваться объединенные списки для отправки аппаратного обеспечения на ремонт, партиями по 15-40 блоков в каждой. Исполнитель обязуется принять аппартное обеспечение в этот же срок, указанный выше, получив аппаратное обеспечение, гарантирует его восстановление (ремонт или изготовление нового) и возврат Заказчику на условиях: доставка на технический склад ЗАО «Альфа Телеком», Кыргызская Республика, Чуйская область, с. Ново-Покровка, ул. Ленина, 248 с условием соблюдения всех таможенных процедур в течение 120-ти(ста двадцати) дней со дня отправки вышедшего из строя аппаратного обеспечения со склада Заказчика и/или подписания со стороны Заказчика инвойса(накладной) для отправки (точкой отсчета является дата получения аппаратного обеспечения представителем Исполнителя, подписание документа о получении или подписания со стороны Заказчика инвойса(накладной) для отправки после согласования списка аппаратного обеспечения для ремонта со стороны Исполнителя). Отправку аппаратного обеспечения Исполнитель обязутеся осуществить в срок, не превышающий 5(пять)календарных дней с даты передачи такого аппаратного обеспечения Исполнителю или согласования списка аппаратного обеспечения для отправки. В случае, если Исполнитель не забирает указанное аппаратное обеспечение в течение 5 (пяти) календарных дней, то после истечения указанного срока даже в случае если Исполнитель не забрал блоки - начинается отсчет времени ремонта или замены аппаратного обеспечения. Все расходы, связанные с получением лицензий на экспорт и импорт, с перессылкой, получением сертификатов или декдараций о соответствии ЕАЭС, оформлением таможенных и иных процедур на аппаратное обеспечение будет нести Исполнитель, кроме сертификатов соответствия КР или протоколов испытаний технических средств КР, за которые будет отвечать Заказчик. При этом Исполнитель несет все расходы, связанные с получением лицензий на экспорт и импорт аппаратного обеспечения. НДС на сумму получаемого аппаратного обеспечения с ремонта при его получении оплачивается Заказчиком, так как аппаратное обеспечение возвращается и оформляется при соблюдении таможенных процедур на имя Заказчика. * Исполнитель не берет обязательство заменять аппаратное обеспечение, не подлежащее ремонту, а именно обгоревшие, поломанные, пробитые, поцарапанные или запачканные платы интегральных схем, аппаратное обеспечение с нарушенными контактами пайки электронных компонентов схем и т.п.). Аппаратное обеспечение, не являющееся аппаратным обеспечением Huawei, если это будет доказано Исполнителем, не подлежит ремонту в рамках данного Договора. * Если заменяемое аппаратное обеспечение не подлежит восстановлению, право собственности на замененную, вышедшего из строя аппаратного обеспечения, переходит к Исполнителю; право собственности на аппаратное обеспечение, предоставляемое Заказчику Исполнителем взамен негодного, переходит к Заказчику. Все расходы, связанные с возвратом Исполнителем Заказчику аппаратного обеспечения, несет Исполнитель. * Гарантийный срок на аппаратное обеспечение, восстанавливаемое или заменяемое Исполнителем, составляет 3 месяца со дня получения (точкой отсчета является дата штемпеля почтового отделения получения или дата получения Заказчиком на ином документе). * В случае выявления при приемке возвращенного с ремонта неисправного аппаратного обеспечения составляется дефектный акт и аппаратное обеспечение передается Исполнителю для повторного ремонта. Все расходы, связанные с получением лицензий на экспорт и импорт, с пересылкой, получением сертификатов или деклараций о соответствии ЕАЭС, оформлением таможенных и иных процедур на аппаратное обеспечение будет нести Исполнитель, кроме сертификатов соответствия КР или протоколов испытаний технических средств КР, за которые будет отвечать Заказчик. Срок ремонта в данном случае не должен превышать 120 (сто двадцать) дней с момента двухстороннего подписания дефектного акта. | |
| |  | | --- | | **For and on behalf of / От имени**  **“Alfa Telecom” CJSC / ЗАО «Альфа Телеком»**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (Signature; Seal) / (Подпись; Печать)  **Mamytov N.T., General Director/Мамытов Н.Т., Генеральный директор**  (Name; Title) / (Ф.И.О; Должность) | | **For and on behalf of / От имени**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (Signature; Seal) / (Подпись; Печать)  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, General Director/** **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, Генеральный директор**  (Name; Title) / (Ф.И.О; Должность) | | | |
|  | | |

**Приложение №1.1.1 / Annex 1.1.1**

**Процедура отправки на ремонт вышедшего из строя (неисправного) аппаратного обеспечения и получения нового**

**The Procedure for sending the faulty spare parts and receiving new ones.**

| ***№ п/п*** | ***Заказчик / Customer*** | ***Исполнитель / Contractor*** | **Сроки выполнения для каждого этапа/ Execution period for each stage** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | В случае обнаружения неисправного аппаратного обеспечения, Заказчик заполняет форму неисправности платы (**Fault tag), инвойс и упаковочный лист**, образцы которых предоставлены компанией \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ и направляет заполненные документы на адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Заказчик помимо данных документов должен предоставить информацию по **номеру договора**, к которому принадлежит неисправное аппаратное обеспечение и Дефектный акт по форме утвержденной внутренними процедурами Заказчика.  In case defect board is observed, the Customer shall fill in the Fault Tag form, CI and PL on the Tech.Support web-site, the samples of such documents are provided by the \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, and submits the filled documents to the following address: [\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_](mailto:burulkan.narkul.kyzy@huawei.com). The Customer besides these documents shall provide the information on the supply contracts that the defect board belongs to and Defect Act in the form approved by the internal procedures of the Customer. |  | не более 5 календарных дней/ no more than 5 calendar days |
| 2 |  | Исполнитель проверяет правильность заполнения формы неисправности платы (**Fault tag)** и высылает Заказчику порядковый номер ремонта (RMA code) или подтверждает электронным письмом готовность принять аппаратное обеспечение указанное представителем Заказчика, если неисправная часть подлежит ремонту  The Contractor checks the correctness of filling out the Fault tag form of the board and sends the Customer a repair serial number (RMA code) or confirms by email the readiness to accept the hardware specified by the Customer’s representative if the defective part is to be repaired | не более 5 календарных дней/ no more than 5 calendar days |
| 3 | После получения вышедшего из строя(неисправного) аппаратного обеспечения или документов к нему от Заказчика, Исполнитель должен получить лицензию на экспорт, производит отправку в ремонтное бюро той страны, с которым у него есть договор на ремонт либо производит ремонт на собственной площадке. В случае осуществления Исполнителем ремонтных работ с привлечением иностранных лиц и необходимости вывоза аппаратного обеспечения за границу Кыргызской Республики, Исполнитель, индивидуально по каждому случаю, должен письменно обращаться к Заказчику с просьбой предоставить документы необходимые для таможенного оформления, с указанием получателя груза, перевозчика и иной необходимой информации. Все расходы, связанные с перессылкой, получением сертификата или декларации о соответствии ЕАЭС, оформлением таможенных и иных процедур на аппаратное обеспечение Исполнителем, кроме сертификатов соответствия КР или протоколов испытаний технических средств КР, будет нести Исполнитель. НДС на сумму получаемого аппаратного обеспечения с ремонта при его получении будет оплачиваться Заказчиком, так как аппаратное обеспечение возвращается и оформляется при соблюдении таможенных процедур на имя Заказчика.  After receiving the failed (malfunctioning) hardware or documents to it from the Customer, the Contractor must obtain an export license, send it to the repair bureau of the country with which he has a repair contract or makes repairs on his own site. In the event that the Contractor carries out repair work involving foreigners and the need to export hardware abroad of the Kyrgyz Republic, the Contractor, individually for each case, must write to the Customer with a request to provide the documents necessary for customs clearance, indicating the consignee of cargo, carrier and other necessary information. All costs associated with sending, obtaining a certificate or declaration of conformity of the EAEU, execution of customs and other procedures for hardware by the Contractor, except for certificates of conformity of the Kyrgyz Republic or test reports of technical means of the Kyrgyz Republic, will be borne by the Contractor. VAT on the amount of received hardware from the repair upon receipt will be paid by the Customer, since the hardware is returned and executed in compliance with customs procedures addressed to the Customer. |  | не более 5 календарных дней/no more than 5 calendar days |
| 4 |  | После получения, вышедшего из строя (неисправного) аппаратного обеспечения и документов к нему от Заказчика(накладную о получении, а также акт приема-передачи аппаратного обеспечения в ремонт, в котором должны быть указаны: наименование аппаратного обеспечения, серийные номера, количество, цена), Заказчик получает лицензию на экспорт, Исполнитель производит отправку в ремонтное бюро той страны, с которым у него есть договор на ремонт либо производит ремонт на собственной площадке. В случае осуществления Исполнителем ремонтных работ с привлечением иностранных лиц и необходимости вывоза аппаратного обеспечения за границу Кыргызской Республики, Исполнитель, индивидуально по каждому случаю, письменно обращается к Заказчику с просьбой предоставить документы необходимые для таможенного оформления, с указанием получателя груза, перевозчика и иной необходимой информации, а так же подтверждением и гарантией возврата переданного в ремонт аппаратного обеспечения и полной материальной ответственности за его сохранность до его возврата Заказчику. Все расходы, связанные с пересылкой, получением сертификата или декларации о соответствии ЕАЭС, оформлением таможенных и иных процедур на аппаратное обеспечение Исполнителем, кроме сертификатов соответствия КР или протоколов испытаний технических средств КР, несет Исполнитель. НДС на сумму получаемого аппаратного обеспечения с ремонта при его получении оплачивается Заказчиком, так как аппаратное обеспечение возвращается и оформляется при соблюдении таможенных процедур на имя Заказчика. | не более 20 календарных дней /no more than 20 calendar days |
|  |  | After receiving the failed (faulty) hardware and documents from the Customer(invoice, as well as the act of acceptance and transfer of hardware for repair, which must include: name of hardware, serial numbers, quantity, price), the Customer receives an export license, the Contractor sends to the repair bureau of the country with which he has an Contract for repair or repairs on its own site. In the case of the Contractor repair work involving foreign persons and the need to export hardware abroad of the Kyrgyz Republic, the Contractor, individually for each case, in writing to the Customer with a request to provide the documents necessary for customs clearance, indicating the recipient of the goods, the carrier and other necessary information, as well as confirmation and guarantee of return of the hardware transferred for repair and full liability for its safety until it is returned to the Customer. All costs associated with sending, obtaining a certificate or Declaration of conformity of the EAEU, customs clearance and other procedures for hardware by the Contractor, except for certificates of conformity of the Kyrgyz Republic or test reports of technical means of the Kyrgyz Republic, shall be borne by the Contractor. VAT on the amount of hardware received from the repair when it is received is paid by the Customer, as the hardware is returned and issued in compliance with customs procedures in the name of the Customer. |  |
| 5 |  | **Отправка, ремонт и возврат аппаратного обеспечения.**  После завершения ремонта аппаратного обеспечения Исполнитель направляет на подтверждение Заказчику документы на отправку.  **Sending, repairing, and returning hardware.**  After the hardware repair is completed, the Contractor sends the documents for sending to the Customer for confirmation. | не более 75 календарных дней / no more than 75 business days |
| 6 | Подтверждение документов на отправку.  Confirmation of the shipping documents |  | Не более 5 рабочих дней / no more than 5 business days |
| 7 |  | Исполнитель отправляет и доставляет отремонтированное аппаратное обеспечение Заказчику на его склад по адресу: Кыргызская Республика, Чуйская область, с. Ново-Покровка, ул. Ленина, 248 и одновременно направляет оригинал декларации на товар (ДНТ), скан-копию инвойса (предоставляется Исполнителем Заказчику минимум за 30 дней до прибытия аппаратного обеспечения на таможенный терминал в КР) и упаковочного листа. Все расходы, связанные с получением лицензий на экспорт и импорт, пересылкой, оформлением таможенных и иных процедур на аппаратное обеспечение Исполнителем, несет Исполнитель.  The contractor sends and delivers the repaired hardware to the Customer's warehouse at the address: Kyrgyz Republic, Chui region, Novo-Pokrovka village, 248 Lenin street and at the same time sends the original Declaration for the goods, a scan copy of the invoice(provided by the Contractor to the Customer at least 30 days before the arrival of the hardware to the customs terminal in the Kyrgyz Republic) and the packing list. All costs associated with obtaining licenses for export and import, forwarding, customs clearance and other procedures for hardware by the Contractor shall be borne by the Contractor. | не более 5 рабочих дней / no more than 5 business days |
| 8 | Заказчик подтверждает получение отремонтированное аппаратное обеспечение на его склад по адресу: Кыргызская Республика, г. Бишкек, с. Ново-Покровка, ул. Ленина, 248 и подписывает акт возврата аппаратного обеспечения.  The Customer confirms the receiving of the repaired board on its warehouse with the following address: 248 Lenin St, Novo Pokrovka village, Chui region, Kyrgyz Republic and signs the act of returning the hardware. |  | 10 рабочих дней / business days |

**Примечание / Remark:**

Ремонтный Центр Исполнителя рассматривает проблему о неисправном аппаратном обеспечении в течение 3 (трех) рабочих дней со дня получения запроса от заказчика. Рабочее время Ремонтного Центра Исполнителя – составляет 8 часов в день и 5 дней в неделю. / The Repair Center of the Contractor shall review the problem on defect part within 3(three) business days after receiving the Customer Request. The working hours of the Contractor’s Repair Center – 8 hours per day, 5 days per week.

|  |
| --- |
| **For and on behalf of / От имени**  **“Alfa Telecom” CJSC / ЗАО «Альфа Телеком»**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (Signature; Seal) / (Подпись; Печать)  **Mamytov N.T., General Director/Мамытов Н.Т., Генеральный директор**  (Name; Title) / (Ф.И.О; Должность) |
| **For and on behalf of / От имени**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (Signature; Seal) / (Подпись; Печать)  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, General Director/** **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, Генеральный директор**  (Name; Title) / (Ф.И.О; Должность) |

**Приложение №1.2 / Annex 1.2**

**Сроки предоставления услуг**

|  |  |
| --- | --- |
| **Экстренная техническая поддержка при системном сбое** | |
| * Предоставляется: | 7 дн. в нед., 24 ч. в сутки |
| * Время реагирования: | ≤ 30 мин. |
| * Время решения проблемы: | В течение 6 часов после прибытия инженера на место (прибытие осуществляется самым быстрым способом) |
| **Обычная техподдержка** | |
| * Время предоставления услуг: | Степень приоритета 1 - 8 ч. в сутки, 7 дн. в неделю  Степень приоритета 2,3 - 8 ч. в сутки, 5 дн. в неделю |
| * Время реагирования на технические запросы или вопросы по работе сети: |  |
| - Степень приоритета 1  - Степень приоритета 2  - Степень приоритета 3 | ≤ 2 часа  ≤ 1 день  ≤ 1 день |
| * Время ответа на технические запросы или вопросы по работе сети: |  |
| - Степень приоритета 1  - Степень приоритета 2  - Степень приоритета 3 | ≤ 8 Часов ,100%  ≤ 5 дней, 85%; ≤ 14 дней, 100 %  ≤ 30 дней, 85 %; ≤45 дней, 100% |
| * Время решения технических вопросов или вопросов по работе сети без доработки ПО: |  |
| - Степень приоритета 1  - Степень приоритета 2  - Степень приоритета 3 | ≤7 дней ,100%  ≤ 12 дней, 85%; ≤28 дней, 100%  ≤ 60 дней, 85%; ≤90 дней, 100% |
| * Время решения технических вопросов или вопросов по работе сети с доработкой ПО: |  |
| - Степень приоритета 1  - Степень приоритета 2  - Степень приоритета 3 | ≤60 дней ,100%  ≤ 120 дней, 85%; ≤180 дней,100%  ≤ 180 дней, 85%;≤270 дней,100% |
| **Техподдержка по "горячей линии"** | |
| * Предоставляется: | 7 дн. в нед., 24 ч. в сутки |
| **Инспекционные профилактические обследования** | |
| * Инспекционные профилактические обследования | 1 раз в год/ обследование, подготовка заключения и проведение встречи с Заказчиком с предоставлением разъяснений по заключению |
| **Обслуживание ПО** | |
| * На базе основной платформы поставляются обновленные части | В сроки и порядке, согласованных с Заказчиком |
| **Ремонт и замена аппаратного обеспечения** | |
| * Ремонт и замена аппаратного обеспечения * Гарантийный срок на новое или замененное аппаратное обеспечение составляет | 120 дней  90 дней |

**Services provision period**

|  |  |
| --- | --- |
| **System breakdown technical support** | |
| * Is provided: | 7 days a week., 24 hours per day |
| * Reaction period: | ≤ 30 min. |
| * Problem resolution period: | Within 6 hours after the arrival of the specialist on site (arrival as soon as possible) |
| **Routine faults technical support** | |
| * Services provision period: | Degree of priority 1 - 7 working days for 8 hours  Degree of priority 2,3 - 5 working days for 8 hours |
| * Terms for response to technical requests and problems connected with network maintenance |  |
| - Degree of priority 1  - Degree of priority 2  - Degree of priority 3 | ≤ 2 hours  ≤ 1 day  ≤ 1 day |
| * Terms for presenting a solution to technical requests and problems connected with network maintenance: |  |
| - Degree of priority 1  - Degree of priority 2  - Degree of priority 3 | ≤ 8 hours ,100%  ≤ 5 days, 85%; ≤ 14 days, 100 %  ≤ 30 days, 85 %; ≤45days,100% |
| * Terms for resolution to technical requests and problems(Non-Bug) connected with network maintenance: |  |
| - Degree of priority 1  - Degree of priority 2  - Degree of priority 3 | ≤7 days, 100%  ≤ 12 days, 85%; ≤28days,100%  ≤ 60 days, 85%;≤90days,100% |
| * Terms for resolution to technical requests and problems(Bug)   connected with network maintenance: |  |
| - Degree of priority 1  - Degree of priority 2  - Degree of priority 3 | ≤60 days ,100%  ≤ 120 days, 85%; ≤180days,100%  ≤ 180 days, 85%;≤270days,100% |
| **Hotline technical support** | |
| * Is provided: | 7 days a week, 24 hours per day |
| **Equipment inspection check-up** | |
| * Bronze package: | Once a year/inspection on distance |
| **Software maintenance** | |
| * On the base of general foundation updated parts are supplied | Under mutual consent |
| **Hardware Repairs and substitution** | |
| * Hardware Repairs and Substitution * Warranty period for spare parts | For residents of the Kyrgyz Republic 120 days, for non-residents of the Kyrgyz Republic 90 days.  90 days |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **For and on behalf of / От имени**  **“Alfa Telecom” CJSC / ЗАО «Альфа Телеком»**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (Signature; Seal) / (Подпись; Печать)  **Mamytov N.T., General Director/Мамытов Н.Т., Генеральный директор**  (Name; Title) / (Ф.И.О; Должность) | | **For and on behalf of / От имени**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (Signature; Seal) / (Подпись; Печать)  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, General Director/** **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, Генеральный директор**  (Name; Title) / (Ф.И.О; Должность) | | | | | | |
|  | | | | | |
| **List of problems in the extent of priority** | |  | **Приложение №1.3 / Annex 1.3**  **Перечень проблем по степени приоритетности** | | |
| **System failure.**   1. Telecommunication or date stop in any region of Kyrgyz Republic; 2. Billing breakdown; 3. Billing data loss. | |  | **Системные сбои**   1. Остановка голосовых услуг или пакетных связи в масштабе любой области Кыргызской Республики. 2. Остановка тарификации. 3. Потеря данных тарификации. | | |
| ***Priority 1 breakdowns***   1. Inaccessibility of separate important functions of technical maintenance; 2. Equipment damages affecting the traffic in some directions; 3. Traffic loss in some directions; 4. Impossibility of traffic data copying. | |  | ***Аварии степени приоритета 1***   1. Недоступность отдельных важных функций аппаратного обеспечения. 2. Повреждение аппаратного обеспечения, влияющее на трафик на отдельных направлениях. 3. Потери трафика на отдельных направлениях. 4. Невозможность копирования данных тарификации. | | |
| ***Priority 2 breakdowns***   1. Minor traffic loss (impossibility of making certain types of calls); 2. Negligible problems concerning administration and technical maintenance of the station. 3. Nonoperationon of certain functions of call processing; 4. Problems caused by wrong work of station environment (support system and parameter control of the operation environment). | |  | ***Аварии степени приоритета 2***   1. Незначительные потери трафика (отсутствие возможности сделать определенные типы вызовов). 2. Незначительные проблемы при выполнении администрирования и техобслуживания станции. 3. Неработоспособность отдельных функций обработки вызова. 4. Проблемы, связанные с некорректной работой систем обеспечения и контроля параметров производственной среды объектов Заказчика.). | | |
| ***Priority 3 breakdowns***   1. Different types of inner faults not affecting the equipment or software functioning. 2. Lack of documentation dealing with certain functions and and types of station maintenance. 3. Problems arising seldom not affecting the traffic and tarification. | |  | ***Аварии степени приоритета 3***   1. Различные виды внутренних ошибок, не оказывающих влияния на работу аппаратного или программного обеспечения. 2. Отсутствие документации на отдельные функции и элементы аппаратного обеспечения объекта Заказчика. 3. Редко возникающие проблемы, не влияющие на трафик и тарификацию. | | |
| **For and on behalf of / От имени**  **“Alfa Telecom” CJSC / ЗАО «Альфа Телеком»**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (Signature; Seal) / (Подпись; Печать)  **Mamytov N.T., General Director/Мамытов Н.Т., Генеральный директор**  (Name; Title) / (Ф.И.О; Должность) | | |
| **For and on behalf of / От имени**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (Signature; Seal) / (Подпись; Печать)  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, General Director/** **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, Генеральный директор**  (Name; Title) / (Ф.И.О; Должность) | | |

**Приложение №2 / Annex 2**

**Цены на Услуги :**

**Prices for services:**

|  |  |
| --- | --- |
| Итоговая цена без налогов (сом КР) /  Total price for the current contract excluding Taxes (KGS) |  |
| НДС 12% (сом) / VAT 12% (KGS) |  |
| НсП 2% ) / Sales tax 2% (KGS) |  |
| Итоговая цена включая налоги (сом)/ Total price including Taxes (KGS) |  |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **For and on behalf of / От имени**  **“Alfa Telecom” CJSC / ЗАО «Альфа Телеком»**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (Signature; Seal) / (Подпись; Печать)  **Mamytov N.T., General Director/Мамытов Н.Т., Генеральный директор**  (Name; Title) / (Ф.И.О; Должность) | | **For and on behalf of / От имени**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (Signature; Seal) / (Подпись; Печать)  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, General Director/** **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, Генеральный директор**  (Name; Title) / (Ф.И.О; Должность) | |
|  |

**Приложение №3 / Annex 3**

Перечень аппаратного обеспечения, обслуживаемого в рамках настоящего Договора

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Сетевой элемент / Network element** | **Наименование/ Name** | **Тип / Type** | **Единица/ Unit** | **Количество / Quantity** | **Период/Dates** |
| BSC6900 | BSC6900: RNC UO | Fixed Part | Set | 1 | 1 год с момента подписания контракта |
| DBS3900\* | DBS3900: UMTS | Fixed Part | Set | 305 | 1 год с момента подписания контракта |
| DBS3900\* | DBS3900: UMTS | Variable Part | Cell | 895 | 1 год с момента подписания контракта |
| Optix OSN 8800 | Optix OSN 8800 | Fixed Part | Set | 10 | 1 год с момента подписания контракта |
| Optix OSN 1800 | Optix OSN 1800 | Fixed Part | Set | 11 | 1 год с момента подписания контракта |
| OptiX OSN 1500 | OptiX OSN 1500 | Fixed Part | Set | 3 | 1 год с момента подписания контракта |
| OptiX OSN 7500 | OptiX OSN 7500 | Fixed Part | Set | 1 | 1 год с момента подписания контракта |
| OptiX OSN 3500 | OptiX OSN 3500 | Fixed Part | Set | 9 | 1 год с момента подписания контракта |
| OptiX OSN 2500 | OptiX OSN 3500 | Fixed Part | Set | 8 | 1 год с момента подписания контракта |
| DBS3900\* | DBS3900: GSM | Fixed Part | Set | 323 | 1 год с момента подписания контракта |
| DBS3900\* | DBS3900: GSM | Variable Part | cell | 695 | 1 год с момента подписания контракта |
| DBS3900\* | DBS3900: LTE | Fixed Part | Set | 500 | 1 год с момента подписания контракта |
| DBS3900\* | DBS3900: LTE | Variable Part | cell | 1625 | 1 год с момента подписания контракта |
| TP48200 | TP48200:PS | Fixed Part | Set | 120 | 1 год с момента подписания контракта |
| Optix RTN 950\* | Optix RTN 950 | Fixed Part | Set | 31 | 1 год с момента подписания контракта |
| Optix RTN 380\* | Optix RTN 380 | Fixed Part | Set | 304 | 1 год с момента подписания контракта |
| TP48600B | TP48600B | Fixed Part | Set | 30 | 1 год с момента подписания контракта |
| MTS9302A- | MTS9302A | Fixed Part | Set | 30 | 1 год с момента подписания контракта |

List of equipment maintained under this Contract

|  |
| --- |
| **For and on behalf of / От имени**  **“Alfa Telecom” CJSC / ЗАО «Альфа Телеком»**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (Signature; Seal) / (Подпись; Печать)  **Mamytov N.T., General Director/Мамытов Н.Т., Генеральный директор**  (Name; Title) / (Ф.И.О; Должность) |
| **For and on behalf of / От имени**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (Signature; Seal) / (Подпись; Печать)  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, General Director/** **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, Генеральный директор**  (Name; Title) / (Ф.И.О; Должность) |