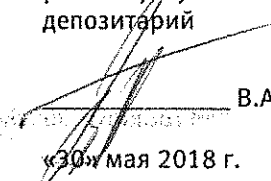


УТВЕРЖДАЮ

Председатель Комиссии по закупке товаров,  
работ и услуг ЗАО ВТБ Специализированный  
депозитарий

  
В.А. Лукоянов

«30» мая 2018 г.

**ДОКУМЕНТАЦИЯ О ЗАКУПКЕ У ЕДИНСТВЕННОГО ПОСТАВЩИКА**

услуг по оперативному консультационному обслуживанию информационных систем  
«Синтегро: ОСБУ» («1С/ : Управление холдингом») и «Фабрика XBRL»

**Извещение № 10-2018**  
**о закупке у единственного поставщика**  
**услуг по оперативному консультационному обслуживанию информационных систем**  
**«Синтегро: ОСБУ» («1С/»: Управление холдингом) и «Фабрика XBRL»**

№ п/п	Наименование	Содержание
1.	Дата извещения	31.05.2018
2.	Наименование закупки	Заключение договора на оказание услуг по оперативному консультационному обслуживанию информационных систем «Синтегро: ОСБУ» («1С/»: Управление холдингом) и «Фабрика XBRL»
3.	Способ закупки	У единственного поставщика
4.	Статус закупки	Заключение договора
5.	Наименование Заказчика	ЗАО ВТБ Специализированный депозитарий
6.	Место нахождения и почтовый адрес Заказчика	Место нахождения: 101000, Россия, г. Москва, ул. Мясницкая, д.35 Почтовый адрес: 101000, Россия, г. Москва, а/я 240
7.	Адрес электронной почты Заказчика	<a href="mailto:zakupki@vtbsd.ru">zakupki@vtbsd.ru</a>
8.	Номер контактного телефона Заказчика	(495) 956-30-70
9.	Предмет договора	Оказание услуг по оперативному консультационному обслуживанию информационных систем «Синтегро: ОСБУ» («1С/»: Управление холдингом) и «Фабрика XBRL»
10.	Место поставки товара/выполнения работ/оказания услуг	101000, Россия, г. Москва, ул. Мясницкая, д. 35
11.	Цена договора	1 170 000 (один миллион сто семьдесят тысяч рублей 00 коп.) НДС не облагается
12.	Порядок предоставления документации о закупке	Не применимо
13.	Место предоставления документации о закупке	Не применимо
14.	Срок окончания подачи Заявок на участие в закупке	Не применимо
15.	Место подачи Заявок на участие в закупке	Не применимо
16.	Порядок подачи заявок на участие в закупке	Не применимо
17.	Дополнительные условия проведения закупки	1. Настоящее Извещение не является приглашением к участию в открытой процедуре закупке и не имеет соответствующих правовых последствий; 2. Настоящее Извещение не является офертой в соответствии со ст. 435 Гражданского кодекса РФ.
18.	Место, дата и время открытия доступа к поданным в форме электронных документов Заявкам на участие в закупке	Не применимо
19.	Место, дата и время	Не применимо

№ п/п	Наименование	Содержание
	рассмотрения предложений Претендентов на участие в закупке	

**Документация к Извещению № 10-2018 о закупке у единственного поставщика  
услуг по оперативному консультационному обслуживанию информационных систем  
«Синтегро: ОСБУ» («1С/ Управление холдингом») и «Фабрика XBRL»  
(далее – Документация)**

1.	Предмет закупки	Оказание по оперативному консультационному обслуживанию информационных систем «Синтегро: ОСБУ» («1С/ Управление холдингом») и «Фабрика XBRL» в соответствии с условиями договора
2.	Требования к качеству, техническим характеристикам товара, работы, услуги, к их безопасности, к функциональным характеристикам (потребительским свойствам) товара, к размерам, упаковке, отгрузке товара, к результатам работы и иные требования, связанные с определением соответствия поставляемого товара, выполняемой работы, оказываемой услуги потребностям Заказчика	Требования к закупаемым услугам, включая требования к безопасности, качеству, техническим характеристикам, функциональным характеристикам (потребительским свойствам) услуг, установленные Заказчиком и предусмотренные техническими регламентами в соответствии с законодательством Российской Федерации о техническом регулировании, документами, разрабатываемыми и применяемыми в национальной системе стандартизации, принятыми в соответствии с законодательством Российской Федерации о стандартизации, требования к гарантийному сроку и (или) объёму предоставления гарантий качества услуг, и иные требования, связанные с определением соответствия услуг потребностям Заказчика, изложены в проекте договора, являющемся Приложением № 1 к Документации (далее – Договор).
3.	Количество поставляемого товара/объём выполняемых работ/объём оказываемых услуг	Количество и наименование услуг указаны в Договоре.
4.	Сроки поставки товаров/работ/услуг	Установлены Договором.
5.	Место поставки товаров/выполнения работ/оказания услуг	Место оказания услуг: г. Москва, ул. Мясницкая, д. 35.
6.	Сведения о цене Договора	1 170 000 (один миллион сто семьдесят тысяч рублей 00 коп.)
7.	Порядок формирования цены Договора	Цена Договора включает в себя все расходы, связанные с оказанием услуг и обязательств по Договору, в том числе все налоги, пошлины и прочие сборы в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также иные расходы, связанные с исполнением условий Договора.
8.	Форма, сроки и порядок оплаты товара/работы/услуги	Форма оплаты – безналичный расчёт. Сроки и порядок оплаты – в соответствии с условиями Договора.
9.	Порядок, место, дата начала и дата окончания срока подачи Заявок	Не применимо
10.	Формы, порядок, дата начала и дата окончания срока предоставления разъяснений положений Документации	Не применимо
11.	Критерии оценки и сопоставления Заявок	Не применимо
12.	Место, дата, время и порядок рассмотрения, оценки и сопоставления Заявок и подведения итогов закупки	Не применимо
13.	Срок и порядок подписания договора с победителем закупки	Не применимо

14.	Требования к Контрагенту	<p>Контрагент должен соответствовать требованиям, предъявляемым в соответствии с законодательством Российской Федерации к лицам, осуществляющим поставку товаров/оказание услуг/выполнение работ, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- не находиться в процессе ликвидации – для юридического лица, не быть признанным по решению арбитражного суда несостоятельным (банкротом) – для юридических и физических лиц;</li> <li>- не являться лицом, имущество которого находится под арестом, наложенным по решению суда, и (или) экономическая деятельность которого приостановлена по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации;</li> <li>- не иметь задолженности по начисленным налогам, сборам и иным обязательным платежам в бюджеты любого уровня. Контрагент считается соответствующим установленному требованию в случае если он обжалует наличие задолженности в соответствии с законодательством Российской Федерации, и решение по такой жалобе на день подписания договора;</li> <li>- не быть включённым в реестр недобросовестных поставщиков, предусмотренный Федеральным законом от 18 июля 2011 г. № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц»;</li> <li>- не быть включённым в реестр недобросовестных поставщиков, предусмотренный Федеральным законом от 5 апреля 2013 г. № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд».</li> </ul>
<p><b>Заказчик вправе затребовать у участника закупки на любом этапе закупки:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- иные документы, подтверждающие его соответствие требованиям, установленным в Документации;</li> <li>- иные документы, в том числе документы, раскрывающие структуру собственности контрагента (вплоть до конечных бенефициаров).</li> </ul> <p>Документы предоставляются по письменному запросу Заказчика в срок, установленный в запросе.</p>		
<p>Неотъемлемой частью документации о закупке являются приложения:</p>		
Приложение № 1	Договор возмездного оказания услуг (абонентского консультационного обслуживания) №2404/003	

## Договор возмездного оказания услуг (абонентского консультационного обслуживания)

№2404/003

Общество с ограниченной ответственностью «Синтегро консалтинг», в лице Генерального директора Тушева Сергея Николаевича, осуществляющего свои полномочия на основании Устава, именуемое далее «Исполнитель», с одной стороны, и ЗАО ВТБ Специализированный депозитарий в лице Генерального директора Фомичева Ильи Николаевича, действующего на основании Устава, именуемое далее «Заказчик», с другой стороны, при совместном упоминании «Стороны», а при раздельном «Сторона», заключили настоящий Договор возмездного оказания услуг (абонентского консультационного обслуживания) № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2018 (далее – «Договор») о нижеследующем:

### 1. Предмет договора

1.1. Исполнитель обязуется в течение срока действия Договора оказывать Заказчику услуги, совершать определенные действия или осуществлять определенную деятельность, а Заказчик обязуется принимать и оплачивать оказываемые ему Исполнителем услуги при соблюдении Сторонами условий Договора.

1.2. Под услугами для целей настоящего Договора понимаются услуги по следующим направлениям:

- услуги по оперативному консультационному обслуживанию информационной системы (программного продукта) «Синтегро: ОСБУ» («ИС: Управление холдингом») – Приложение № 1 к Договору;
- услуги по оперативному консультационному обслуживанию информационной системы (программного продукта) «Фабрика XBRL» - Приложение № 1 к Договору.

1.3. Услуги оказываются Исполнителем Заказчику дистанционно посредством обмена сообщениями по электронной почте, иным каналам связи. Заказчик обращается к Исполнителю с использованием любых средств связи, используя контактные данные, указанные в Договоре. Исполнитель, получив задание Заказчика на оказание услуги, оказывает услугу путем подготовки и направления ответа с использованием любых средств связи, используя контактные данные Заказчика, указанные в Договоре.

1.4. Задание Заказчика на оказание ему Исполнителем услуг по Договору выражено в тексте самого Договора и дополнительно конкретизируется в отдельных заданиях Заказчика, которые он направляет Исполнителю в рамках данного Договора. Задание может быть выражено устно, по средствам телефонной (номера указаны в реквизитах сторон Договора), факсимильной связи (номера указаны в реквизитах сторон Договора), по электронной почте (адреса указаны в реквизитах сторон Договора), иным образом, не предусмотренным Договором, при условии, что данный способ, не предусмотренный Договором, отвечает требованиям ст. 158, 160, 434 ГК РФ.

1.5. По соглашению Сторон учет количества фактически обработанных Заданий Исполнителем за календарный месяц не ведется.

1.6. Задание Заказчика подлежит рассмотрению и обработке в течение пяти рабочих дней с даты его получения Исполнителем. Услуга по заданию оказывается в течение срока, названного в задании или до достижения полезного эффекта, который может и должен быть достигнут в подобной ситуации в результате действий или деятельности Исполнителя.

### 2. Права и обязанности сторон.

2.1. Заказчик имеет право требовать от Исполнителя оказания ему на протяжении всего срока действия Договора полного комплекса предусмотренных Договором и запрошенных заданием услуг.

2.2. Заказчик обязан обеспечить Исполнителю возможность оказания им услуг по Договору путем предоставления необходимых для оказания услуг исходных данных и иных сведений, которые не могут быть получены Исполнителем самостоятельно без несоразмерных временных затрат и без которых оказание услуг затруднено или невозможно. По соглашению Сторон услуги по данному Договору всегда оказываются дистанционно, специалист Исполнителя контактирует с Заказчиком исключительно с использованием различных средств связи, необходимость личных встреч или непосредственного взаимодействия Исполнителя с рабочими средствами Заказчика отсутствует. Заказчик обязан способствовать оказанию услуги путем предоставления исходных данных и доступа к требующимся Исполнителю сведениям и средствам, который он не может получить самостоятельно, без помощи Заказчика. Стороны обязаны соблюдать условия данного Договора и исполнять предусмотренные Договором обязанности.

Исполнитель обязан путем предоставления квалифицированного специалиста оказывать Заказчику услуги в полном объеме в срок и надлежащим образом в соответствии с условиями Договора.

### **3. Порядок сдачи и приемки оказанных услуг.**

3.1. Исполнитель по окончании календарного месяца с даты начала действия Договора направляет ценным письмом с описью вложения или посредством курьерской службы передает Заказчику Акт сдачи-приемки оказанных услуг (далее – «Акт») Заказчику, форма которого утверждена Сторонами в Приложении № 2 к Договору.

3.2. Заказчик в срок 10 календарных дней с даты получения от Исполнителя Акта обязан подписать данный документ в двух экземплярах и обеспечить вручение одного экземпляра Исполнителю. В случае наличия у Заказчика замечаний, Заказчик направляет Исполнителю мотивированное обоснование наличия замечаний с указанием срока для их устранения Исполнителем. Если Заказчик не исполнит в вышеуказанный срок обязанность по вручению Исполнителю одного подписанного со своей стороны Акта, Стороны признают, что документ признается оформленным с обеих Сторон и замечания к оказанным Исполнителем услугам по Договору за конкретный календарный период отсутствуют.

### **4. Сроки и порядок оплаты услуг.**

4.1. Заказчик оплачивает услуги Исполнителя путем перечисления абонентской платы в безналичном порядке на расчетный счет Исполнителя, указанный в разделе 10 Договора. Цена Договора складывается из цены услуг за каждый календарный месяц срока действия Договора (абонентская плата). Цена услуг за один календарный месяц равна 60 000 (Шестьдесят тысяч и 00/100) рублей. Цена услуг является твердой, фиксированной и изменению не подлежит независимо от количества фактически обработанных Заданий Заказчика и оказанных в календарном месяце услуг, если оказанные Исполнителем услуги удовлетворяют условиям Договора по качеству и иным, предъявляемым к ним требованиям.

4.2. Не позднее 5-го числа каждого календарного месяца в течение срока действия Договора Заказчик обязан перечислять Исполнителю 60 000 (Шестьдесят тысяч и 00/100) рублей в качестве аванса (предоплаты) за оказанные услуги за календарный месяц.

### **5. Ответственность сторон за нарушение условий Договора.**

5.1. За нарушение сроков оплаты, предусмотренных Договором, Заказчик обязан уплатить Исполнителю неустойку в размере 0,1% от суммы просроченной задолженности за каждый календарный день периода сохранения состояния нарушения соответствующего условия Договора Заказчиком.

5.2. Штрафные санкции, предусмотренные п. 5.1 Договора, возникшие из Договора в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением условий Договора, имевшим место в период его действия, продолжают действовать и после окончания срока действия Договора до полного исполнения своих обязанностей Стороной.

5.3. За невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **6. Обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор).**

6.1. Ни одна из Сторон не несет ответственности за невыполнение или отсрочку в выполнении обязательств, оговоренных в Договоре, если это невыполнение или отсрочка являлись следствием обстоятельств непреодолимой силы, а именно: пожара, стихийных бедствий, войны, военных операций любого характера, блокады, забастовок или других независимых от Сторон обстоятельств. Сторона, подвергшаяся воздействию вышеуказанных обстоятельств, незамедлительно (но не позднее 3-х дней с момента их наступления или после их прекращения) извещает (вместе с уведомлением или информацией об этих обстоятельствах, которой она располагает) другую Сторону, проинформировав ее о наступлении и последствиях таких обстоятельств, и прикладывает все разумные усилия для уменьшения последствий таких обстоятельств.

6.2. Доказательством наступления указанных обстоятельств и их продолжительности будут служить письменные свидетельства, выданные или подтвержденные компетентными государственными органами.

6.3. Обстоятельства для признания их обстоятельствами непреодолимой силы должны быть для данных условий обстановки и разумных и осмотрительных действий Сторон непредвиденными, непреодолимыми, неизбежными.

## **7. Срок действия договора.**

7.1. Настоящий Договор считается заключенным и вступает в силу с «01» июня 2018 года с момента подписания его текста уполномоченными представителями Сторон, оформленного в виде единого документа в двух оригинальных экземплярах по одной для каждой из Сторон Договора.

7.2. Срок действия Договора - по «31» декабря 2019 года (включительно), т.е. 19 (девятнадцать) календарных месяцев. В случае если до даты окончания срока действия Договора ни одна из его Сторон не заявит о своем нежелании пролонгировать срок его действия, срок действия Договора считается продленным на один календарный год каждый раз при наступлении соответствующего срока окончания его действия и Договор считается возобновленным на соответствующий календарный период. Срок возобновлений Договора Сторонами не ограничивается.

7.3. Права и обязанности Сторон, возникшие из Договора в период его действия, продолжают существовать до полного их исполнения обеими Сторонами.

7.4. Настоящий Договор может быть расторгнут во внесудебном порядке по воле одной из Сторон. Сторона, желающая расторгнуть настоящий Договор или отказаться от его исполнения, обязана письменно сообщить другой стороне о своих намерениях путем вручения письменного уведомления за подписью полномочного представителя не менее, чем за 1 месяц до желаемой даты расторжения Договора.

## **8. Порядок разрешения споров.**

8.1. Стороны обязуются соблюдать обязательный досудебный претензионный порядок разрешения споров, возникших из данного Договора.

8.2. Претензия, ответ на которую не поступил и требования которой не выполнены в срок свыше 10 календарных дней с момента ее получения стороной, считается рассмотренной и признанной стороной.

8.3. Стороны обязуются соблюдать досудебный претензионный порядок разрешения споров, возникающих в период действия данного Договора.



8.4. Все споры и разногласия, не урегулированные Сторонами, передаются на рассмотрение в Арбитражный Суд г. Москвы.

## 9. Заключительные положения.

9.1. С момента заключения Договора и в течение 1 (Одного) календарного года с момента прекращения действия или досрочного расторжения Договора Стороны взаимно обязуются сохранять конфиденциальность полученной друг от друга по условиям Договора информации и документации и принимать все возможные разумные меры для защиты такой информации и документации от разглашения.

9.2. Для целей Договора под конфиденциальной информацией понимается любая информация, очевидно свидетельствующая о необходимости ее защиты, передаваемая Сторонами друг другу в процессе исполнения Договора и подлежащая защите по Договору.

9.3. Все изменения и дополнения к настоящему Договору оформляются в письменном виде единым документом, подписываемом уполномоченными представителями Сторон, и являются неотъемлемой частью данного Договора.

9.4. С момента заключения Сторонами настоящего Договора все предыдущие переговоры и переписка по нему теряют силу.

9.5. При реорганизации одной из Сторон права и обязанности по Договору, включая долги, переходят в полном объеме к правопреемнику реорганизуемой организации.

9.6. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному экземпляру для каждой Стороны.

9.7. О любых изменениях в своих реквизитах Стороны обязуются известить друг друга в срок не более трех календарных дней с момента возникновения таких изменений. Все расходы, связанные с несообщением в срок о таких изменениях относятся на Сторону, допустившую нарушение.

9.8. В случае уклонения одной из Сторон от получения корреспонденции другой стороны (акта / отчета, проч.) либо смены адреса без извещения другой Стороны, корреспонденция считается доставленной по почте заказным письмом по указанному в Договоре адресу и полученной другой Стороной по получению почтового документа о вручении или о невозможности вручения отправления по обстоятельствам, зависящим от адресата-получателя (стороны по Договору).

9.9. Применимым правом по данному Договору является право Российской Федерации, во всем, что не урегулировано положениями Договора, применяется законодательство Российской Федерации.

## 10. Реквизиты сторон.

Заказчик	Исполнитель
ЗАО ВТБ Специализированный депозитарий	ООО «Синтегро консалтинг»
Юридический адрес: 101000, г. Москва, ул. Мясницкая, д. 35 Почтовый адрес: 101000, г. Москва, а/я 240 ИНН 7705110090 КПП 770801001 Р/с 40701810200030000239 в Банке ВТБ (ПАО) г. Москва К/с 30101810700000000187 БИК 044525187 Тел. (495) 956-30-70 Факс (495) 956-30-71 Электронная почта <a href="mailto:info@vtbsd.ru">info@vtbsd.ru</a>	Юридический адрес: 119180, г. Москва, ул. Полянка б., дом 7/10, стр. 3.  Почтовый адрес: 119180, г. Москва, ул. Полянка б., дом 7/10, стр. 3.  ИНН 7706442910 КПП 770601001 Р/с 40702810000000029624  К/с 30101810200000000700

БИК 044525700

Тел. +7 (495) 369-16-58

Электронная почта [support@cn.sintegro.com](mailto:support@cn.sintegro.com)

---

Содержит конфиденциальную информацию. Если вы получили это сообщение по ошибке, пожалуйста, сообщите об этом отправителю.

Содержит конфиденциальную информацию. Если вы получили это сообщение по ошибке, пожалуйста, сообщите об этом отправителю.

Содержит конфиденциальную информацию. Если вы получили это сообщение по ошибке, пожалуйста, сообщите об этом отправителю.

Содержит конфиденциальную информацию. Если вы получили это сообщение по ошибке, пожалуйста, сообщите об этом отправителю.

**Приложение № 1 к Договору возмездного оказания услуг (абонентского консультационного обслуживания) № от « 24 » апреля 2018 г.**

**Соглашение об уровне предоставляемого сервиса.  
Service Level Agreement (SLA)**

**1. Предмет соглашения SLA**

Обращения и Задания Заказчика, в том числе, связанные с услугами по оперативному консультационному обслуживанию информационных систем (программных продуктов) «Синтегро: ОСБУ» («ИС: Управление холдингом») и «Фабрика XBRL», оказываемыми Исполнителем, направляются Исполнителю по электронной почте support@cn.sintegro.com и по телефону (495) 967-81-53.

**2. Спецификация услуг**

- Неограниченное количество консультаций по телефону и электронной почте,
- Предоставление удаленного доступа через сеть Интернет и обеспечение обновления информационной системы ОСБУ
- Закрепление за организацией персонального менеджера по работе с клиентами

Время предоставления услуг: рабочие дни с 10:00 до 19:00 по московскому времени

**3. Контактная информация**

Исполнитель вправе назначить определенное физическое лицо, обладающее всей полнотой полномочий действовать от имени Исполнителя в части фактического исполнения условий Договора, кроме совершения от имени Исполнителя юридически значимых действий, в целях взаимодействия с Заказчиком в рамках данного Договора.

Стороны обязаны предоставить друг другу контактную информацию о конкретном физическом лице, ответственном за взаимодействие Сторон в связи с исполнением данного Договора.

Контактная информация Заказчика и Исполнителя представлена в таблицах ниже.

Ответственные представители со стороны Заказчика.

Ф.И.О	Должность	Телефон Факс	E-mail	Часы работы (по Московскому времени)
Рожков А.С.	Начальник отдела	/495/956-30- 70, доб.44-38- 03		09-00 – 18-00

Ответственные представители со стороны Исполнителя.

Ф.И.О	Должность	Телефон Факс	E-mail	Часы работы (по Московскому времени)

#### 4. Отчетность

По запросу Заказчика ему могут быть предоставлены письменные отчеты об оказанных услугах с предоставлением той информации, которую Заказчик указал в запросе.

По запросу Заказчика ему могут быть предоставлены данные о ходе оказания услуг и иная информация об Исполнителе и ходе исполнения Договора, запрошенная Заказчиком.

#### 5. Описание уровня поддержки

Уровень критичности	Описание
<b>Уровень 1 Критическая ошибка</b>	Ошибка, при которой поддерживаемые программные продукты («Синтегро: ОСБУ» («1С: Управление холдингом»), «Фабрика XBRL») в целом работоспособны, но одна (или несколько) из их документированных функций полностью не выполняется, и при этом для такой функции не существует путей получения аналогичного результата другим способом.
<b>Уровень 2 Значительная ошибка</b>	Ошибка, при которой поддерживаемые программные продукты («Синтегро: ОСБУ» («1С: Управление холдингом»), «Фабрика XBRL») в целом работоспособны, но одна (или несколько) из их документированных функций полностью не выполняется, при этом для такой функции существует путь получения аналогичного результата другим способом, а также если эта функция выполняется с ограничениями, не отраженными в документации или иных информационных материалах по поддерживаемым программным продуктам.
<b>Уровень 3 Незначительная ошибка</b>	Ошибка, при которой поддерживаемые программные продукты («Синтегро: ОСБУ» («1С: Управление холдингом»), «Фабрика XBRL») в целом работоспособны, но одна (или несколько) из их документированных функций полностью не выполняется, при этом для такой функции существует путь получения аналогичного результата другим способом, а также если эта функция выполняется с ограничениями, не отраженными в документации или иных информационных материалах по поддерживаемым программным продуктам. При этом реализация данной функции (функций) «обходным» путем не более трудоемка по сравнению с нормальным функционированием системы.
<b>Уровень 4 Консультации</b>	Ситуация, при которой поддерживаемые программные продукты («Синтегро: ОСБУ» («1С: Управление холдингом»), «Фабрика XBRL») выполняют свои документированные функции, но у пользователя есть консультационные вопросы по эксплуатации программного обеспечения.
<b>Уровень 5 Пожелание</b>	Пользователь высказывает разумные предложения по улучшению потребительских качеств поддерживаемых программных продуктов («Синтегро: ОСБУ» («1С: Управление холдингом»), «Фабрика XBRL») или описывает отклонения от общепринятых стандартов.

В соответствии с классификацией, каждому виду инцидентов назначается время реакции:

Уровень	Время первой реакции	Время разрешения проблемы
Уровень 1 Критическая ошибка	1 час	8 часов
Уровень 2 Значительная ошибка	1 час	24 часа
Уровень 3 Незначительная ошибка	1 час	10 рабочих дней
Уровень 4 Консультации	1 час	8 часов
Уровень 5 Пожелание	2 часа	

Решение проблемы Заказчика может быть отложено или даже невозможно по следующим основным причинам:

- Невозможно воспроизвести описанную проблему на аналогичной типовой конфигурации и Заказчик не может предоставить дистанционный доступ к базе, на которой ошибка воспроизводится.
- Заказчик не может предоставить достаточно информации, без которой невозможно решение проблемы.
- Поставленная задача выходит за рамки функционала используемого программного продукта.
- Используется нелегальная копия программного продукта.

В число услуг в любом случае не могут быть включены:

- Разъяснение общих вопросов программирования.
- Решение задач по доработке функционала используемого программного продукта.
- Изменение программного кода типовой конфигурации или внешних обработок/отчетов

Заказчик обязан проинформировать Исполнителя, если Заказчиком обнаружены недостатки, просрочки или иные упущения со стороны Исполнителя, допущенные при оказании услуг по данному Договору в течение 5 (Пяти) рабочих дней с даты обнаружения соответствующего факта нарушения.

\_\_\_\_\_  
Заказчик

\_\_\_\_\_  
Исполнитель

**Приложение № 2 к Договору возмездного оказания услуг (абонентского консультационного обслуживания) № от « 24 » апреля 2018 г.**

**Форма Акта сдачи-приемки оказанных услуг**

г. Москва

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 01 \_\_ года

Общество с ограниченной ответственностью «Синтегро консалтинг», в лице Генерального директора Тушева Сергея Николаевича, осуществляющего свои полномочия на основании Устава, именуемое далее «Исполнитель», с одной стороны, и ЗАО ВТБ Специализированный депозитарий в лице Генерального директора Фомичева Ильи Николаевича, действующего на основании Устава, именуемое далее «Заказчик», с другой стороны, составили настоящий акт о следующем:

1. В сроки, установленные Договором от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2018г., Исполнитель оказал услуги, указанные в Приложении № 1 к Договору, по следующим направлениям:
  - услуги по оперативному консультационному обслуживанию информационной системы (программного продукта) «Синтегро: ОСБУ» («1С: Управление холдингом») – Приложение № 1 к Договору;
  - услуги по оперативному консультационному обслуживанию информационной системы (программного продукта) «Фабрика XBRL» - Приложение № 1 к Договору.ОСБУ» («1С: Управление холдингом»), «Фабрика XBRL».
2. Стороны заявляют, что услуги по договору оказаны в полном объеме, надлежащего качества, претензий у Сторон по исполнению Договора друг к другу не имеют.
3. Настоящий акт оказания услуг составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон.
4. Услуги по Договору от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2018г. выполнены на сумму 60 000 (Шестьдесят тысяч) рублей.

**ПОДПИСИ СТОРОН:**

Заказчик:

Исполнитель:

\_\_\_\_\_ /

\_\_\_\_\_ /