

СОГЛАШЕНИЕ ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГ № 4500857049

Настоящее Соглашение об оказании услуг (далее — «Соглашение»), вступающее в силу 30 октября 2013г., (далее — «Дата вступления в силу»), заключено между:

ООО «Джи Эм ДАТ СНГ» (далее — «Заказчик»)

Юр. Адрес: 123317, Россия, г. Москва, ул. Тестовская, д.10

и

ООО «Гран» (далее — «Поставщик»)

Юр. Адрес: 214036, Россия, г. Смоленск, ул. П. Алексеева, 8-52

Соглашение

Поскольку Заказчик заинтересован в создании системы электронного управления претензиями по количеству и качеству в отношении поставок запасных частей и аксессуаров от дилеров Заказчика,

Поскольку Поставщик обладает программным обеспечением для реализации таких потребностей Заказчика и готов доработать такое программное обеспечение в соответствии с требованиями Заказчика, Стороны заключили настоящее соглашение о нижеследующем:

1. Предмет Соглашения:

1. Поставщик, являясь собственником программного обеспечения TrackStudio Enterprise (далее – «исходное ПО»), принимает на себя обязательства по доработке версии «**Single Server**» исходного ПО в соответствии с требованиями Заказчика. Результатом работ по данному пункту будет являться новая конфигурация TrackStudio Enterprise (далее – «новое ПО»).
2. Поставщик, после создания нового ПО и приемки Заказчиком результата работ, передаст Заказчику права на использование нового ПО на условиях настоящего Соглашения. Права считаются переданными Заказчику с момента подписания Сторонами Акта приемки выполненных работ.
3. Поставщик обеспечит поддержку ввода в эксплуатацию нового ПО, а также техническую поддержку пользователей данного нового ПО на условиях Соглашения.
4. В случае получения соответствующего запроса Заказчика Поставщик обеспечит хостинг нового ПО на условиях Соглашения.
5. В случае, если Заказчик захочет получить все исходные коды Нового ПО (включая исходный код программного обеспечения TrackStudio Enterprise), в течение срока действия настоящего Соглашения или 1 года после его окончания, Стороны заключат соглашение о передаче соответствующих прав Заказчику. При этом цена такого соглашения не может быть выше 145 475 рублей без НДС. Данное положение является предварительным договором в значении ст. 429 Гражданского кодекса РФ.

Далее совместно подпункты 1-4 Предмета Соглашения именуются «Услугами».

Дополнения к Соглашению, более детально оформляющие отношения Сторон, перечислены в конце настоящего Соглашения.

Услуги по Соглашению должны быть оказаны компетентным, надлежащим образом обученным персоналом. Качество Услуг должно соответствовать общепринятым отраслевым стандартам оказания услуг подобного характера. Поставщик гарантирует, что он обладает всеми необходимыми ресурсами для оказания Услуг в соответствии с Уровнем услуг.

2. Результаты работ; Права

Заказчик получает исключительные права собственности на любые результаты работ в письменном виде, и другие материалы, передаваемые Заказчику Поставщиком (далее — «Результаты работ»). Заказчик является владельцем всех прав в отношении Результатов

работ, в том числе, помимо прочего, прав на имена доменов, торговые наименования, товарные знаки, знаки обслуживания и авторские права как в виде незавершенных работ, так и в виде готовой продукции. Любая регистрация авторского права на указанные материалы осуществляется на имя Заказчика. Заказчик вправе воспользоваться Результатами работ по своему усмотрению, не выплачивая никакого вознаграждения в пользу Поставщика, за исключением вознаграждения, предусмотренного в настоящем Соглашении.

Поставщик предоставляет Заказчику безотзывную, действующую по всему миру, не предусматривающую выплаты роялти, полностью оплаченную, бессрчную лицензию на материалы, ранее существовавшие у Поставщика или любого его субподрядчика, в том объеме, в котором такие материалы включены в Результаты работ. В объеме, в котором Поставщик использует любое свое имущество, или имущество своих субподрядчиков (включая, помимо прочего, любое аппаратное или программное обеспечение Поставщика или субподрядчика, а также любую частную или конфиденциальную информацию Поставщика или субподрядчика, или любые коммерческие секреты Поставщика или субподрядчика) при оказании Услуг по настоящему Соглашению, подобное имущество остается в собственности Поставщика или его субподрядчика, за исключением лицензии, выданной Заказчику согласно предыдущему предложению, Заказчик не приобретает доли участия или права в отношении такого имущества.

Поставщик заверяет и гарантирует, что он обладает всеми правами, необходимыми для предоставления Заказчику прав на Результаты работ, согласно приведенным выше положениям, без нарушения каких-либо прав на объекты интеллектуальной собственности или имущественных прав третьих лиц. Поставщик обязан добиться заключения всех соглашений с сотрудниками или третьими лицами, необходимых для получения всех подобных прав, в том числе, помимо прочего, любых моральных прав.

Поставщик соглашается защитить и освободить Заказчика, его правопреемников или заказчиков от ответственности в отношении любых исков по факту нарушения (включая патентные права, права на товарный знак, авторские права, права на промышленные разработки, или другие имущественные права, а также неправомерное использование или присвоение коммерческой тайны), а также возместить ущерб и расходы (в том числе юридические и прочие расходы на оплату профессиональных услуг), возникающие в связи с Услугами или Результатами работ. Поставщик в открытой форме отказывается от любых претензий к Заказчику, предъявляемых в отношении нарушений, возникших вследствие соблюдения спецификации Заказчика.

3. Вознаграждение; Оплата; Налоги

А. Вознаграждение

Выплаты Поставщику осуществляются согласно настоящему Соглашению, при этом подобные выплаты не могут превышать смету, согласованную Сторонами без письменного одобрения Заказчика. Заказчик также возмещает любые разумные и необходимые расходы Исполнителя, заранее письменно согласованные Сторонами посредством составления дополнительного соглашения к настоящему Соглашению.

В. Оплата

Счета выставляются Поставщиком и оплачиваются Заказчиком в день, определенный Платежной системой Покупателя (MNS-2), в соответствии с которой оплата в среднем производится второго числа второго месяца после приемки Покупателем Услуг или их части – как согласовано Сторонами - и подписания соответствующего акта приемки.

С. Налоги

(1) Налог, подлежащий уплате Поставщиком. Поставщик несет ответственность за уплату всех налогов на валовой доход, чистую прибыль или убыток, капитал, монопольные права и привилегии или любые их производные, а также любой подобный налог. Если в силу закона, регламента, указа или на иных основаниях у Заказчика возникает юридическое обязательство удерживать подоходный налог/налог на прибыль из платежей, уплачиваемых Заказчиком Поставщику, Заказчик обязуется предоставить Поставщику соответствующий документ, который подтверждает, что Исполнитель является резидентом страны, у которой заключено Соглашение (Конвенция) об избежании двойного налогообложения с Российской Федерацией. Такой документ должен быть выдан уполномоченным официальным налоговым органом, заверен официальной печатью этого органа и подписью уполномоченного должностного лица этого органа. Указанный документ должен быть предоставлен Заказчику с нотариальным заверением и апостилем (в соответствии с Гаагской конвенцией от 1961 года). В случае неполучения Заказчиком указанного документа к дате оплаты первого платежа в году, Заказчик удержит из суммы, подлежащей оплате Исполнителю, все применимые налоги, подлежащие оплате в соответствии с налоговым законодательством России, и уплатит указанные налоги соответствующим налоговым органам, а Поставщик обязан зачислить сумму налогового удержания как платеж Заказчика в пользу Поставщика.

(2) Налог на добавленную стоимость.

Если Поставщик не является налоговым резидентом РФ и при условии, если услуги, оказываемые по настоящему договору, являются объектом российского налога на добавленную стоимость («НДС»), Исполнитель увеличивает сумму счета соответственно на сумму НДС и выпускает счета Заказчику с отдельным указанием суммы НДС и суммы-нетто, подлежащей оплате. Заказчик удерживает сумму НДС и уплачивает указанную сумму соответствующим налоговым органам на территории Российской Федерации. Заказчик не несет ответственности за уплату каких-либо иных налогов на добавленную стоимость или налогов с продаж, за исключением НДС. Таким образом, Исполнитель несет полную ответственность за увеличение налогов, связанных со сделкой, если таковые имеются, в связи с оказанием Услуг за пределами Российской Федерации.

(3) Налог на движимое или недвижимое имущество. Заказчик и Поставщик несут единоличную ответственность за уплату всех налогов, начислений и прочих относящихся к имуществу сборов в отношении имущества, находящегося в их собственности, или арендуемого ими.

(4) Возмещение суммы штрафов и процентов. Поставщик обязуется произвести оплату и освободить Заказчика от ответственности по уплате каких-либо штрафов или процентов, которые могут быть начислены или взысканы, вследствие неподачи или несвоевременной подачи Поставщиком декларации или информации, требуемой по закону, правилу или регламенту.

4. Контроль изменений

Поставщик обязуется осуществлять функции контроля изменений для контроля и организации изменений при эксплуатации Услуг, в том числе любых изменений, запрашиваемых Заказчиком. Поставщик несет ответственность за организацию и координацию всех изменений, связанных с Услугами.

Поставщик использует процедуры координации, рассмотрения и информирования об изменениях для того, чтобы минимизировать риск и воздействие каких-либо мероприятий по изменению на Заказчика («Процедуры контроля изменений»). Такой эффективный процесс контроля изменений упрощает координацию и коммуникацию между группами, участками и регионами. Четкое понимание ответственности за отдельные изменения должно сохраняться в рамках всего процесса, а информация о ходе соответствующих работ, передаваемая в порядке обратной связи, должна регулярно обновляться.

Комитет по контролю изменений, состоящий из представителей Поставщика и Заказчика, рассматривает все запросы. Изменения осуществляются только с одобрения Заказчика, за исключением случаев, когда может возникнуть временная необходимость внести изменения без одобрения Заказчика для обеспечения непрерывности Услуг.

В объеме, в котором предлагаемое изменение можно в разумной степени адаптировать в соответствии с имеющимся уровнем ресурсов, исключая сверхурочную работу, выполняемую Поставщиком в соответствующий момент времени при исполнении своих обязательств по настоящему Соглашению, а также без понижения уровня соблюдения Поставщиком всех применимых требований к выполнению, размер выплат, подлежащих уплате Заказчиком по настоящему Соглашению, не увеличивается. В объеме, в котором изменение, предлагаемое любой стороной, снизит стоимость полного исполнения обязательств Поставщиком по настоящему Соглашению, выплаты, подлежащие уплате Заказчиком, будут справедливо скорректированы с учетом указанных прогнозируемых средств, сэкономленных на затратах после согласования с Заказчиком.

5. Конфиденциальность

Для целей настоящего раздела 5, Информация Заказчика означает всю информацию (устную или письменную), документы и данные (на любом носителе), которые были представлены Поставщику Заказчиком, полученные или собранные Поставщиком в связи с Услугами, в том числе, помимо прочего, «Персональные данные» в значении, приведенном в разделе 6. Заказчик намерен раскрыть Информацию Заказчика и предоставить Поставщику разрешение на сбор или получение Информации Заказчика исключительно при условии сохранения Поставщиком ее конфиденциальности, а также соблюдения всех положений настоящего Соглашения. Поставщик подтверждает, что

Информация Заказчика раскрывается Поставщику исключительно для предоставления последнему разрешения на оказание Услуг, и, кроме того, выражает свое согласие с тем, что он не будет использовать или раскрывать Информацию Заказчика в любых иных целях. При этом Поставщик соглашается, что, за исключением случаев, предусмотренных законом, без предварительного письменного согласия Заказчика он не будет раскрывать, разглашать или иным образом предоставлять доступ к Информации Заказчика каким-либо лицам, кроме сотрудников, которым такая Информация необходима для выполнения Поставщиком собственных обязательств по настоящему Соглашению.

Поставщик обязуется не передавать Информацию Заказчика каким-либо поставщикам последующего этапа, если отсутствует правовое основание для такой передачи, согласно действующему законодательству. В качестве примера, но не ограничения, Информация Заказчика, полученная в стране ЕС, может быть передана поставщику следующего звена, только если такой поставщик находится в стране, законодательство которой отвечает требованиям защиты данных, или если такой поставщик иным образом уполномочен обладать переданными ему данными, полученными в стране ЕС. (Также см. раздел 26.)

Поставщик обязуется обеспечить безопасность Информации Заказчика на физическом, организационном и электронном уровне таким образом, чтобы она хранилась в безопасной среде, была защищена от утери, кражи, несанкционированного доступа, копирования, изменения, использования или разглашения в период использования, передачи и хранения. В случае любого несанкционированного нарушения, Поставщик обязан уведомить Заказчика в кратчайшие сроки, но не позднее чем через 24 часа после того, как Поставщику становится известно о таком нарушении.

По требованию Заказчика или по окончании использования Поставщиком Информации Заказчика, Поставщик обязуется вернуть Заказчику все копии Информации Заказчика или, по требованию Заказчика, уничтожить Информацию Заказчика и подтвердить факт ее уничтожения. Если Заказчик запрашивает об уничтожении любой Информации Заказчика, Поставщик обязуется выполнить уничтожение в соответствии с инструкциями Заказчика, и, кроме того: (1) использовать методы уничтожения, определенные Заказчиком (например, измельчение на шредере, сжигание, или электронное стирание); (2) защищать конфиденциальность Информации Заказчика на протяжении всего процесса уничтожения; (3) не перепоручать работы по уничтожению субподрядчикам без предварительного разрешения Заказчика; а также (4) предоставить Заказчику запись об уничтожении с указанием того, какая именно Информация Заказчика была уничтожена, а также времени, места и способа уничтожения. Поставщик вправе сохранить копию Информации Заказчика для архивных целей исключительно при условии, что обязательства Поставщика по настоящему разделу 5 остаются в силе.

Кроме того, Поставщик обязуется защищать и освобождать Заказчика от ответственности в отношении любых исков, ущерба, штрафов, издержек, претензий, требований и расходов (в том числе, расходов на защиту, правовое урегулирование и обоснованных юридических расходов), вследствие, или в связи с каким-либо нарушением Поставщиком или его сотрудниками положений разделов 5, 6 или 11. Поставщик наделяется правом

контролировать подобные споры или иски (в том числе, правом урегулировать их) с согласия Заказчика, при этом Заказчик не вправе необоснованно отсрочить предоставление такого согласия или отказать Поставщику.

Поставщик признает, что раскрытие Информации Заказчика может привести к возникновению непоправимого ущерба, а средства правовой защиты (за исключением судебного запрета) не могут считаться адекватными. Соответственно, Заказчик имеет право прибегнуть к средству правовой защиты в виде судебного запрета для предотвращения несанкционированного раскрытия Информации Заказчика, а также к такому способу возмещения ущерба или иному средству правовой защиты, которое обусловлено указанным несанкционированным использованием или раскрытием.

Если Поставщику требуется раскрыть Информацию Заказчика в связи с каким-либо судебным разбирательством или правительственным расследованием, Поставщик обязан незамедлительно уведомить Заказчика, предоставив ему возможность в разумные сроки, до раскрытия информации, воспользоваться охранным приказом соответствующего суда или государственного органа. В дальнейшем Поставщик вправе раскрывать Информацию Заказчика исключительно в той степени, в которой это разрешено законом, а также любым применимым охранным приказом.

Кроме того, Поставщик признает, что его сотрудничество с персоналом Заказчика, а также доступ к Информации Заказчика в ходе исполнения настоящего Соглашения, может дать Поставщику возможность оценить общедоступную информацию о Заказчике с инсайдерской точки зрения, и что частная информация Заказчика была бы обнародована в случае, если бы такая оценка была опубликована. В дальнейшем Поставщик обязуется воздержаться от какой-либо публикации или содействия в публикации любых материалов о Заказчике, затрагивающих предмет настоящего Соглашения, без письменного согласия Заказчика.

Во избежание недоразумений, Заказчик и Поставщик не могут быть ограничены в использовании ноу-хау, а также освоенных ими принципов или приобретенного опыта, который не имеет характера собственности или конфиденциальности.

Информация, которую Поставщик считает конфиденциальной, может быть передана только в письменной форме руководителю программы Заказчика, или назначенному лицу, в письменной форме уполномоченному получать такую информацию. В момент такой передачи, руководитель программы Заказчика должен принять решение о том, (1) согласен ли Заказчик с тем, что информация является конфиденциальной, (2) необходима ли Заказчику информация, а также (3) при ответе «да» на вопросы (1) и (2) — какие ограничения должны быть введены в части ее распространения Заказчиком. При ином ответе на вопросы (1) и (2), руководитель программы Заказчика обязан своевременно уведомить Поставщика об этом, а любая раскрываемая руководителю программы Заказчика информация, которую Поставщик сочтет конфиденциальной, должна быть незамедлительно возвращена Поставщику. Материалы, направляемые Поставщиком Заказчику с грифом «Конфиденциальная информация Продавца» или аналогичным описанием, такое

обозначение является исключительно уведомлением, направленным третьим лицам, и не создает каких-либо обязательств для Заказчика.

Если Заказчик получает такую информацию, он соглашается обращаться с ней с такой же степенью осторожности, как если бы это была его собственная информация в течение 2 (двух) лет с момента раскрытия.

6. Сбор и обработка Персональной информации Поставщиком

У Заказчика есть действующие соглашения о конфиденциальности (далее — «Соглашения о конфиденциальности»), в которых третьим лицам, таким как заказчики, потенциальные клиенты и сотрудники, дается описание способов обработки Заказчиком их «Персональной информации», то есть любых персональных данных, находящихся в распоряжении Поставщика, или доступных Поставщику, и позволяющих идентифицировать частное лицо, либо узнать больше об идентифицируемом или опознаваемом лице. Персональная информация, помимо прочего, включает в себя следующие данные: (i) имя и фамилию; (ii) домашний адрес или иной физический адрес, в том числе, название улицы и города или иного населенного пункта; (iii) адрес электронной почты или другую контактную информацию для связи онлайн (например, идентификатор пользователя в системе быстрой передачи текстовых сообщений); (iv) номер телефона; (v) номер социального страхования; (vi) адрес интернет-протокола; (vii) постоянный идентификатор (например, Уникальный номер клиента в cookie); (viii) идентификационный номер сотрудника; (ix) информацию о бенефициаре, супруге и иждивенце; (x) медицинские данные; (xi) информацию о заявляемых льготах; (xii) информацию о зарплате, данные расчета заработной платы и банковскую информацию; а также (xiii) любые иные данные в сочетании с любой вышеприведенной информацией.

Поставщик обращается с Персональной информацией как с Информацией Заказчика согласно разделу 5. Кроме того, Поставщик признает, что некоторые применимые законы предоставляют Субъектам данных (т. е. любому лицу, к которому относится Персональная информация) право доступа, исправления или удаления определенной Персональной информации, а также выбора и изменения допустимого использования или раскрытия Персональной информации. Для того чтобы обеспечить оперативную обработку запросов от Субъектов данных, Поставщик соглашается, что любой запрос на получение доступа, изменение, удаление, исправление или изменение выбора Персональной информации, произведенный Заказчиком или по его указанию, либо произведенный в соответствии с процедурами, установленными Заказчиком, должен быть обработан в период, не превышающий 30 дней с момента запроса, включая любое время, требуемое субподрядчиками Поставщика. Поставщик обязуется в кратчайшие сроки, как правило, в течение 24 часов (но не позднее, чем через 72 часа) после получения Поставщиком любого запроса от третьего лица на получение доступа, исправление, удаление или изменение выбора Персональной информации, уведомить Заказчика об этом.

Поставщик назначает лицо, ответственное за всю Информацию о Заказчике, находящуюся в его распоряжении или под его контролем, а также за соблюдение условий настоящего Соглашения в связи с Информацией о Заказчике.

По запросу Заказчика, Поставщик в письменной форме подтверждает соблюдение вышеизложенных положений. Кроме того, Поставщик должен предоставить возможность проверки своих обязательств по настоящему Соглашению со стороны Заказчика или его уполномоченного представителя.

Поставщик также обязуется в полном объеме сотрудничать с Заказчиком в связи любыми расследованиями, аудиторскими проверками или запросами на получение информации, которые могут осуществляться в соответствии с действующим законодательством.

7. Соглашения с третьими лицами; субподряд

Дополнение «Соглашения с третьими лицами» представляет собой список всех соглашений Поставщика с третьими лицами, имеющих отношение к оказанию Услуг (далее — «Соглашения с третьими лицами»). Поставщик обязан предоставить Заказчику копии соглашений и любых поправок или изменений к ним, в той степени, в которой это допустимо в соответствии с такими соглашениями. Поставщик обязуется выполнять условия Соглашений с третьими лицами.

Каждая Сторона обязуется незамедлительно проинформировать другую Сторону о любом выявленном нарушении, неправомерном использовании или мошенничестве в отношении какого-либо Соглашения с третьими лицами, а также обязуется сотрудничать с другой Стороной в целях предотвращения или пресечения любого подобного нарушения, неправомерного использования или мошенничества.

Поставщик несет ответственность за: (i) направление Заказчику уведомления о любых обязательствах, требующих выполнения, а также обеспечение гарантий по условиям Соглашений с третьими лицами; (ii) взаимодействие с поставщиком, в том числе, по вопросам решения проблем в связи с услугами, оказываемыми по Соглашениям с третьими лицами; а также (iii) направление Заказчику соответствующего уведомления о любых датах и последствиях возобновления, прекращения действия или аннулирования Соглашений с третьими лицами. По запросу Поставщика и с письменного согласия Заказчика, Поставщик изменяет, прекращает действие или аннулирует Соглашение с третьими лицами в объеме, допустимом по условиям Соглашения с третьими лицами. Расходы на изменение, прекращение действия или аннулирование, а также расходы, возникающие в этой связи, несет Поставщик.

Заказчик вправе обращаться к сторонним поставщикам услуг, а также иметь доступ к информации, полученной от них. Кроме того, Заказчик оставляет за собой право проверять конкурентоспособность таких сторонних поставщиков. Такая проверка может включать в себя совместные мероприятия Заказчика и Поставщика (косорсинг). При соответствующем запросе со стороны Заказчика, Поставщик должен принимать участие в косорсиновом процессе, а также оказывать всю необходимую поддержку на бесплатной для Заказчика основе.

Поставщик не вправе передавать существенную долю своих обязательств по настоящему Соглашению на основании договора субподряда без письменного согласия Заказчика.

Если Заказчик выражает согласие на передачу обязательства субподрядчикам, соглашение, заключенное между Поставщиком и утвержденным субподрядчиком, считается «Соглашением с третьими лицами» и регулируется условиями настоящего раздела 7.

8. Непрерывное совершенствование и передовой опыт

Поставщик обязуется: (i) на непрерывной основе, в рамках общего процесса управления качеством, выявлять способы повышения качества, улучшения сервиса, стандартов исполнения и технологий в связи с Услугами, в том числе, участвуя в инициативах Заказчика по глобальным закупкам; а также (ii) выявлять и применять проверенные техники и инструменты других установок во время их работы, которые могут принести Заказчику выгоду в рабочем и финансовом отношении. Поставщик обязуется прилагать коммерчески обоснованные усилия для консультирования Заказчика по любым новым изменениям, касающимся услуг, в том числе, по услугам, продуктам и процессам, которые могут оказать влияние на деятельность Заказчика, а также обязуется, по запросу Заказчика, оказывать содействие в оценке и тестировании указанных изменений в связи с Услугами. Реализация любого из вышеприведенных пунктов должна осуществляться исключительно в соответствии с положениями раздела 4. Без ограничения вышеизложенных положений, Поставщик обязуется прилагать разумные усилия для информирования Заказчика о любых новых услугах, продуктах и процессах, разрабатываемых Поставщиком, либо о новых трендах и направлениях, о которых известно Поставщику, и которые могут иметь отношение к деятельности Заказчика.

9. Конкурентная оценка — процедура определения эффективности системы

Заказчик вправе в любой момент за свой счет определить эффективность любых Услуг с целью обеспечения их конкурентоспособности, в том числе конкурентоспособности Услуг, оказываемых сторонними поставщиками, по цене, качеству, сервису, стандартам исполнения и технологии. Заказчик должен предварительно проконсультироваться с Поставщиком по вопросам определения и характеристики каждой Услуги, которую оказывает Поставщик, и определить эффективность которой намерен Заказчик; при этом окончательное решение по такому определению и характеристикам принимает Заказчик. Поставщик обязуется, по запросу Заказчика, подготовить и предоставить, либо оказать содействие в подготовке сравнительной информации по конкурентам. Если результаты определения эффективности, по обоснованному мнению Заказчика, свидетельствуют о том, что оказываемые Поставщиком Услуги не конкурентоспособны по цене, качеству, сервису, стандартам исполнения и технологии, Заказчик предоставляет Поставщику копию результатов определения эффективности.

После получения результатов определения эффективности, Поставщику предоставляется 30-дневный срок (или иной срок, согласованный в письменной форме) для рассмотрения результатов и обсуждения с Заказчиком результатов, по которым не удалось достичь согласия. По окончании периода рассмотрения Поставщику предоставляется возможность предложить план действий в связи с любыми/всеми согласованными Поставщиком результатами определения эффективности, которые свидетельствуют о неконкурентоспособности последнего. Такой план Поставщик предоставляет Заказчику в течение 30 дней с момента окончания периода рассмотрения или другого периода,

согласованного между сторонами в письменной форме. Заказчик должен принять или отклонить план в течение 30 дней с момента получения. Если Заказчик принимает план, Поставщик обязуется реализовать его в строгом соответствии с его условиями. Если (i) Заказчик отклоняет план, или (ii) Заказчик принимает план, а Поставщику не удается реализовать его в соответствии с его условиями, Заказчик, по своему усмотрению, вправе незамедлительно прекратить оказание Услуг, согласно разделу 16 (B).

10. Эксклюзивные Услуги; Ключевые сотрудники; Персонал Поставщика на объектах Заказчика

Без предварительного письменного согласия Заказчика, Поставщик соглашается в течение срока действия Соглашения и 12 (двенадцати) месяцев после завершения оказания Услуг, не поручать лицам, прямо или опосредованно оказывавшим услуги Заказчику по настоящему Соглашению, и имевшим доступ к информации Заказчика, оказание аналогичных услуг конкуренту, занимающемуся такой же деятельностью, что и Заказчик. Настоящий пункт попадает под действие любых ограничений, предусмотренных местным законодательством.

Кроме того, в соответствии с **Приложением А «Руководитель отдела контрактов Поставщика, Ключевые сотрудники, Конкурирующие процессы»**, стороны вправе наделить некоторых сотрудников статусом ключевых сотрудников. До первоначального назначения лица Ключевым сотрудником или при замене одного Ключевого сотрудника другим, Поставщик обязуется уведомить Заказчика о планируемом назначении, представить такое лицо соответствующим представителям Заказчика, а также предоставить Заказчику резюме и иную информацию о таком лице, которую разумно может запросить последний. Статусом Ключевого сотрудника присваивается Поставщиком с письменного согласия Заказчика. При необходимости, обновление списка Ключевых сотрудников происходит при личной встрече Поставщика с Заказчиком.

Поставщик не вправе производить переназначение или замену того или иного Ключевого сотрудника по каким-либо причинам, в течение 12 месяцев с момента наделения его статусом Ключевого сотрудника; а применительно к Ключевым сотрудникам, которых руководитель проекта Заказчика считает важными в связи с конкретным проектом, до момента завершения такого проекта с учетом разумных требований Заказчика, за исключением следующих причин: (i) замена или переназначение Ключевого сотрудника по письменному согласию Заказчика; (ii) добровольное увольнение Ключевого сотрудника от Поставщика; (iii) увольнение Ключевого сотрудника Поставщиком за неправомерные действия (например, мошенничество, злоупотребление наркотическими веществами, кража); или (iv) неспособность Ключевого сотрудника работать вследствие болезни или нетрудоспособности. По иным причинам, не указанным в предыдущем предложении, Поставщик вправе заменить или переназначить Ключевого сотрудника только после направления Заказчику уведомления за три месяца до такой замены или переназначения. Если Поставщик заменяет или переназначает Ключевого сотрудника в нарушение настоящего положения, в дополнение к тем или иным правам и средствам правовой защиты, которыми может обладать Заказчик, Поставщик несет ответственность: (i) за замену такого Ключевого сотрудника в течение 30 (тридцати) дней с последнего дня

работы такого Ключевого сотрудника у Поставщика; а также (ii) за обучение лица, заменяющего такого Ключевого сотрудника за счет Поставщика.

Поставщик не вправе без письменного согласия Заказчика (в котором не может быть обосновательно отказано) смещать с должности более 20 процентов общего числа Ключевых сотрудников из штата Заказчика в течение календарного года, за исключением случаев прекращения или истечения срока действия Соглашения или в связи с письменным запросом о сокращении объема Услуг.

Если в период исполнения настоящего Соглашения, персонал Поставщика должен быть размещен на объектах Заказчика, Поставщик должен представить полный список всех работников, которых необходимо разместить на таких объектах, при этом ответственность за все действия своего персонала несет Поставщик. Поставщик обязуется соблюдать все правила и принципы деятельности на объектах Заказчика, а Заказчик оставляет за собой право отстранять сотрудников, представителей или агентов Поставщика с объектов Заказчика за несоблюдение таких правил и принципов деятельности. Представители персонала Поставщика, ни при каких условиях, не считаются сотрудниками Заказчика; Поставщик остается ответственным за выплату заработной платы, уплату налогов, льгот, отчислений из заработной платы, денежных переводов, а также выполнение других обязательств в отношении своих сотрудников.

11. Порядок сбора информации; представление в соответствии с этическими нормами

Не ограничивая положения раздела 26, настоящим Поставщик соглашается, что получение, использование или раскрытие информации от имени Заказчика должно осуществляться в соответствии со всеми действующими законами, при этом любая безопасность информации или иные продиктованные политикой меры или процедуры, имеющие отношение к Персональной информации, которую Заказчик может предоставлять Поставщику, должны осуществляться в соответствии с приведенным далее этическим принципом, цитируемым из Руководящих принципов поведения сотрудников Заказчика:

«Вместе с тем, существуют серьезные ограничения в отношении характера и способа получения информации о конкурентах. Для получения конфиденциальной или частной информации у любого конкурента, поставщика или заказчика, недопустимо применять незаконные меры. К незаконным мерам относятся: любая форма промышленного шпионажа, выплата денежных средств, оказание каких-либо услуг или предоставление вознаграждения, а также наем сотрудников конкурента в целях получения информации конфиденциального характера. К искомой информации относятся данные о необъявленных новых продуктах конкурента или данные конфиденциального характера о затратах, ценах или прибыли».

Кроме того, Поставщик соглашается, что в ходе оказания Услуг по настоящему Соглашению действия Поставщика не должны противоречить или наносить ущерб интересам Заказчика или его дочерних компаний, а также с тем, что Заказчик должен

единолично оценивать любые подобные действия. При оказании Услуг Поставщик обязуется воздерживаться от каких-либо действий, совершенных в нарушение Закона о международной коррупции США, а также от совершения выплат или передачи ценностей, напрямую или опосредованно, любому сотруднику, правительству, или правительственному ведомству, международной организации, политической партии, ее официальному лицу, или кандидату в целях оказания давления на вынесение того или иного решения о получении или сохранении деловой выгоды, или об обеспечении иной пользы. Поставщик обязуется проинформировать Заказчика о любых законах, затрагивающих лоббирование регистрации или раскрытия, которые могут быть обнаружены и иметь отношение к Услугам, а также оказывать содействие Заказчику с учетом и при соблюдении любых таких требований.

12. Вредоносное программное обеспечение.

Поставщик частным образом гарантирует и соглашается не внедрять вредоносное программное обеспечение в оборудование, базу (-ы) данных или сеть (-и) Заказчика. Если Поставщик внедряет вредоносное программное обеспечение, он обязуется организовать совместные с Заказчиком работы по незамедлительному устранению подобного вредоносного ПО со всего зараженного оборудования, из всех баз данных или сетей Заказчика, а также вернуть такое оборудование, базу (-ы) данных или сеть (-и) в их первоначальное состояние.

13. Требования по безопасности Информации Заказчика; Разработка/Хостинг веб-сайта

SOW BPO G002 ISP&C — это требования Заказчика к безопасности информации и непрерывности деятельности в тех случаях, когда Услуги и Результаты работ подразумевают обработку или хранение информации или данных. **Дополнение «Условия веб-хостинга»** — это требования Заказчика, распространяющиеся на такие случаи, когда Услуги или Результаты работ подразумевают разработку и (или) хостинг веб-сайта.

14. Форс-мажор

Любая задержка или неспособность любой Стороны выполнить свои обязательства считается обоснованной, если Поставщик не в состоянии производить, продавать или поставлять, а Заказчик не в состоянии принять поставку, купить или использовать товары или услуги по настоящему Соглашению, не по причине вины или халатности Стороны, а вследствие события или обстоятельства, находящегося вне ее разумного контроля. К таким обстоятельствам относятся, помимо прочего, стихийные бедствия, действия любых государственных органов (юридически действительные или недействительные), пожары, наводнения, ураганы, взрывы, бунты, природные катастрофы, военные действия, саботаж, сложные трудовые ситуации (в том числе, локауты, забастовки и снижение темпа работ), судебные запреты или распоряжения; невозможность получения электропитания, материала, рабочего оборудования или транспорта. Письменное уведомление о такой задержке (в том числе, с указанием предположительной длительности такой задержки) должно быть предоставлено затронутой вышеуказанными обстоятельствами Стороной в адрес другой Стороны в кратчайшие сроки, после наступления соответствующего события или обстоятельства (но не позднее, чем через 10 дней после начала). В период указанной задержки или неспособности исполнения обязательств Поставщиком, Заказчик, по своему

усмотрению, вправе приобрести товары и услуги из других источников, а также сократить заказ на соответствующее количество, при этом какой-либо ответственности Поставщика не наступает; Заказчик также вправе дать Поставщику распоряжение о поставке товаров и услуг из других источников с учетом количества и времени согласно запросу Заказчика, а также по цене, указанной в настоящем Соглашении. Кроме того, Поставщик за свой счет обязуется предпринять действия, необходимые для организации поставки товаров и услуг Заказчику, в течение не менее 30 дней в период любого предполагаемого срыва работ, или вследствие истечения срока действия трудового договора/договоров Поставщика. По запросу Заказчика, Поставщик обязуется в течение 10 дней предоставить приемлемые гарантии того, что задержка продлится не более 30 дней. Если задержка продолжается более 30 дней, или если Поставщику не удастся предоставить приемлемые гарантии того, что задержка продлится не более 30 дней, Заказчик вправе незамедлительно расторгнуть настоящее Соглашение без возникновения каких-либо юридических последствий.

15. Срок действия

Если Соглашение не расторгнуто досрочно в соответствии с положениями разделов 16 и 17, срок его действия начинается в дату проставления на нем последней подписи, и продлится до 31 декабря 2016 года (далее — «Первоначальный срок действия»). В дальнейшем, настоящее Соглашение сохраняет действие до момента расторжения, в соответствии с разделами 16 или 17, либо до момента, пока любая из Сторон, вне зависимости от причин, не воспользуется правом отказаться от исполнения Соглашения в одностороннем порядке.

16. Расторжение по инициативе Заказчика

В дополнение к любым иным правам Заказчика по расторжению настоящего Соглашения, он вправе, по своему усмотрению, незамедлительно прекратить действие Соглашения или любой его части, в любой момент, на любом основании, направив Поставщику соответствующее письменное уведомление. После такого расторжения, Заказчик осуществит следующие единовременные выплаты в пользу Поставщика: (i) контрактную стоимость всех товаров или услуг, обязательства по которым были выполнены в соответствии с настоящим Соглашением, и которые не были оплачены; . Заказчик не производит оплату за готовую продукцию, услуги, незавершенное производство или сырье, изготовленные или закупленные Поставщиком в объеме, превышающем утвержденный объем поставки, а также не оплачивает любые недоставленные товары, которые имеются в базовом запасе Поставщика или легко реализуемы. Оплата, произведенная согласно настоящему разделу 17, не должна превышать совокупную цену, подлежащую уплате Заказчиком за готовые товары или услуги, которые были бы произведены или исполнены Поставщиком в соответствии с графиками поставок или отпусков (товара), непогашенными на дату расторжения. За исключением случаев, предусмотренных в настоящем разделе 17, Заказчик не несет ответственности и не обязан производить платежи в пользу Поставщика, или в счет погашения требований субподрядчиков Поставщика, за потерю прогнозируемой прибыли, незапланированные издержки, проценты по претензиям, расходы по разработке и проектированию продукта, расходы на содержание производственных мощностей и перегруппировку оборудования или арендные расходы, неамортизированный износ, или общие расходы и затраты на административный барьер, вследствие расторжения настоящего Соглашения. В течение 60

дней с даты расторжения, Поставщик обязуется представить Заказчику исчерпывающую претензию по расторжению, с приложением подтверждающих документов, чтобы дать Заказчику возможность провести проверку, а также обязуется в дальнейшем своевременно предоставлять любую дополнительную и вспомогательную информацию по запросу Заказчика. Заказчик или его агенты имеют право провести аудит и проверку всех книг, записей, объектов, работ, материалов, запасов и т. п., имеющих отношение к претензии по расторжению, поступившей от Поставщика.

17. Содействие при расторжении

При расторжении настоящего Соглашения, вне зависимости от того, каким образом оно осуществляется, Поставщик обязуется, по запросу Заказчика, продолжить оказывать Услуги и любые сопутствующие услуги, запрашиваемые Заказчиком, которые могут потребоваться для упрощения передачи Услуг Заказчику, или лицу, назначенному Заказчиком. Такие услуги включают в себя, помимо прочего, обучение персонала Заказчика или третьего лица при оказании Услуг (совместно «Услуги содействия при расторжении») в соответствии с нижеследующим:

- A. Поставщик обязуется за свой счет предоставить Заказчику, а также любому назначенному стороннему поставщику услуг: (i) в письменной форме, в имеющемся объеме, действующие требования, стандарты, обязательные процедуры, эксплуатационные процедуры и прочую документацию, имеющую отношение к соответствующим условиям исполнения Услуг; (ii) ответы на все обоснованные и релевантные устные или письменные вопросы Заказчика, относительно Услуг, по принципу «по мере необходимости», как согласовано между Заказчиком и Поставщиком; а также (iii) необходимый доступ к системам и объектам, в пределах которых были оказаны Услуги.
- B. По запросу Заказчика, Поставщик обязуется оказать ему содействие в разработке плана, в котором должны быть указаны задания для Сторон, в связи с Услугами содействия при расторжении, а также график их выполнения.
- C. Поставщик должен оказывать Услуги содействия при расторжении в течение периода до 12 месяцев с даты расторжения настоящего Соглашения (далее — «Период содействия при расторжении») по цене не меньшей, чем за сравнимые услуги до расторжения.
- D. По запросу Заказчика в пределах, допустимых договорами с третьими лицами, Поставщик обязуется осуществить следующее:
 - (i) Поставщик должен предоставить любое имеющееся аппаратное обеспечение, находящееся в его собственности, или арендуемое им, и предназначенное для оказания Услуг («Аппаратное обеспечение Поставщика»), путем предоставления Заказчику, или назначенному им лицу, возможности (a) приобрести любое Аппаратное обеспечение Поставщика по остаточной стоимости; и (или) (b) принять на себя обязательство по

аренде Аппаратного обеспечения Поставщика, взятого Поставщиком в аренду.

- (ii) Поставщик должен передать или уступить, по запросу Заказчика, любые договоры с третьими лицами, имеющие отношение к Услугам в отношении обслуживания, аварийного восстановления или иных необходимых сторонних услуг, используемых Поставщиком, и предназначенных для оказания Услуг, Заказчику, или назначенному им лицу, на условиях, приемлемых для всех действующих сторон.
 - (iii) Поставщик должен предоставить Заказчику лицензию или оказать Заказчику содействие в получении лицензии на ПО, используемое Поставщиком в соответствующий момент времени, при оказании Услуг.
- Е. При необходимости, Поставщик должен предоставить Заказчику, в той форме и такого содержания, которое будет определено Заказчиком, запасы аппаратного и программного обеспечения, используемого в связи с предоставлением Услуг содействия при расторжении.
- Ф. По запросу Заказчика, Поставщик обязуется предоставить ему возможность предложить работу и нанять всех сотрудников Поставщика, которые участвовали в оказании Услуг, за исключением руководящего персонала.
- Г. Поставщик подтверждает и выражает согласие с тем, что у него есть абсолютное и безусловное обязательство оказать Заказчику Услуги содействия при расторжении, и что качество работ Поставщика и уровень их исполнения в течение Периода содействия при расторжении, будет соответствовать всем требованиям настоящего Соглашения.

18. Возмещение убытков и освобождение от ответственности

Если Поставщик выполняет какую-либо работу на территории Заказчика, или использует имущество Заказчика, как на территории Заказчика, так и за ее пределами, Поставщик обязуется возместить убытки и освободить Заказчика от любой ответственности, претензий, требований или расходов (в том числе, оплаты услуг юристов, а также других специалистов), в связи с телесными повреждениями (в том числе, в связи со смертью) Заказчика, его сотрудников или любых других лиц, или ущербом, причиненным имуществу Заказчика, его сотрудников или любых других лиц, вследствие, или в связи с работами Поставщика, или использованием имущества Заказчика, кроме случаев, когда такая ответственность, претензия или требование возникает вследствие небрежности Заказчика.

19. Страхование

В течение срока действия настоящего Соглашения, Поставщик обязуется обеспечить наличие страховых полисов такого типа, и в таком количестве, которое указано в **Дополнении «Страхование»**. Все такие страховые полисы должны быть выданы авторитетными страховыми компаниями с рейтингом финансовой устойчивости «А» или

выше согласно агентству А.М. Best. Если указанные полисы не предусматривают разделение страхователей, они должны содержать положение о страховании взаимных обязательств по возмещению убытков.

20. Право на проведение аудита

Заказчик имеет право, входить на территорию производственных помещений Поставщика с целью ознакомления и (или) проверки соответствующих записей, в том числе административных процедур Поставщика, для обоснования расходов, вошедших в счет по настоящему Соглашению, а также для иного подтверждения соблюдения Поставщиком своих обязательств, имеющих отношение к Информации Заказчика или иного по настоящему Соглашению. Поставщик должен хранить все сопутствующие документы для целей проверки расходов, вошедших в выставленный Поставщиком счет, в период до 2 (двух) лет после окончательного расчета, или в течение более долгого периода времени, указанного Заказчиком в Соглашении. Кроме того, Поставщик обязуется сотрудничать с Заказчиком по всем обоснованным запросам Заказчика в ходе проведения проверок или аудита, а также соглашается, что такой аудит может использоваться в качестве основы для урегулирования споров, которые могут возникнуть по платежам или иным вопросам настоящего Соглашения. При использовании Поставщиком услуг третьих лиц, Поставщик обязан включить положение о «праве на проведение аудита» в договоры, заключаемые им с такими третьими лицами, с указанием условий, по существу аналогичных изложенным в настоящем разделе 21.

21. Уведомления

За исключением случаев, отдельно предусмотренных в настоящем Соглашении, все уведомления, требуемые или разрешенные к предоставлению любой Стороной, согласно настоящему Соглашению, или в связи с ним, должны быть составлены в письменной форме, и считаются надлежащим образом предоставленными, если они вручены лично или отправлены по почте заказным письмом или почтовым отправлением с уведомлением о вручении известной курьерской службой, на условиях предоплаты, или посредством факсимильной связи с подтверждением в форме письма, другой Стороне по адресу, указанному ниже, или по такому другому адресу, который другая Сторона может потребовать в порядке схожего уведомления:

При отправке ООО «Гран»
Поставщику: 214000, г. Смоленск, ул. Пржевальского 9/27 – 24
Внимание: Крамаренко М.Л.

С копией:

При отправке ООО «Джи Эм СНГ»
Заказчику: (O/Vx A/S OPS) Складирование и распределение
Россия 123317, Москва, ул. Тестовская, д. 10
+7 495 651 80 77
Адресат: Евгений Сухой
Факс: +7 495 651 80 01

С копией:

ООО «Джи Эм ДАТ СНГ»

Россия 123317, Москва, ул. Тестовская, д. 10

Даниил Глебов

Факс: +7 495 651 80 01

22. Средства правовой защиты; ограничение ответственности

Права и средства правовой защиты, закрепленные за Стороной по настоящему Соглашению, суммируются и являются дополнением ко всем другим или дополнительным средствам судебной защиты, предусмотренным для Стороны по закону или по праву справедливости. С учетом исключений, приведенных ниже, ни Заказчик, ни Поставщик не несут ответственности друг перед другом за любой прямой ущерб, возникший вследствие или в связи с настоящим Соглашением на основе иска или претензии по договору, права справедливости, небрежности, деликта (в том числе, прямой ответственности), или иного в рамках событий, действий или бездействий, на общую сумму, в тройном размере превышающую стоимость договора, а также с учетом исключений, указанных ниже, ни одна Сторона не несет ответственности перед другой Стороной за последующие, случайные, специальные (в том числе многократные или штрафные) или другие косвенные убытки, которые могут возникнуть вследствие или в связи с исполнением обязательств по настоящему Соглашению на основе иска или претензии по договору, права справедливости, небрежности, деликта (в том числе, прямой ответственности) или иного.

Исключения ответственности, изложенные выше, не применимы к: (i) ответственности любой Стороны, возникающей вследствие причинения телесных повреждений или смерти, а также повреждения любого движимого или недвижимого имущества, (ii) наступлению обязательства по возмещению убытков любой Стороны, в том числе, помимо прочего, по возмещению убытков, в связи с правами на объекты интеллектуальной собственности или имущественными правами, согласно положениям настоящего Соглашения, (iii) любому нарушению обязательств по соблюдению конфиденциальности, принятых согласно разделам 5 и 6 настоящего Соглашения, (iv) любому нарушению прав на объекты интеллектуальной собственности или имущественных прав Стороны, (v) ответственности, возникающей вследствие преступной небрежности Стороны, а также умышленного причинения вреда.

23. Зачет/уменьшение присуждаемых убытков

В дополнение к любым правам на зачет или возмещение убытков, предусмотренным законом, расчет всех сумм, подлежащих уплате Поставщику, производится за вычетом задолженности Поставщика и его аффилированных лиц/дочерних компаний перед Заказчиком и его аффилированными лицами/дочерними компаниями; при этом Заказчик имеет право на зачет или возмещение убытков из любых сумм, подлежащие уплате Поставщику и его аффилированным лицам /дочерним компаниям от Заказчика и его аффилированных лиц/дочерних компаний.

24. Запрет на рекламу

Поставщику запрещено, без предварительного письменного согласия Заказчика, каким-либо способом рекламировать или публиковать информацию о том, что Поставщик заключил с Заказчиком договоры на поставку товаров или услуг по настоящему Соглашению, а также использовать любые товарные знаки или торговые наименования Заказчика в своей рекламной продукции или материалах.

25. Соблюдение законодательства; наем/практика делового оборота

Поставщик, а также любые товары или услуги, поставляемые Поставщиком, должны соответствовать всем действующим законам, правилам, регламентам, приказам, конвенциям, указам или стандартам стран(ы) назначения, или имеющим отношение к производству, маркировке, транспортировке, импорту, экспорту, лицензированию, подтверждению или сертификации товаров или услуг, в том числе, помимо прочего, имеющим отношение к вопросам охраны окружающей среды, защиты данных и частной жизни, заработной платы, часов работы и условий найма, выбора субподрядчика, дискриминации, гигиены/охраны труда и безопасности транспортных средств. Кроме того, Поставщик гарантирует, что он и его субподрядчики не будут использовать детский труд, рабский труд, труд заключенных, а также любую иную форму принудительного или подневольного труда, а также прибегать к неправомерному найму или коррупционной деятельности в ходе поставки товаров или оказания услуг по настоящему Соглашению. По запросу Заказчика, Поставщик должен в письменной форме подтвердить соблюдение вышеизложенного. Поставщик обязуется возместить убытки и освободить Заказчика от ответственности в отношении любых претензий по страхованию гражданской ответственности, требований или расходов (в том числе, оплаты услуг юристов, а также других специалистов), возникающих вследствие, или в связи с неисполнением требований Поставщиком.

26. Запрет на подразумеваемый отказ

Неспособность любой из Сторон в какой-либо момент времени потребовать исполнения другой Стороной любого положения настоящего Соглашения, не должна каким-либо образом затрагивать право на требование такого исполнения в любой момент в будущем. Отказ любой Стороны от признания нарушения какого-либо положения настоящего Соглашения не является ее отказом от признания последующего нарушения того же или любого иного положения.

27. Уступка

Заказчик вправе переуступить, или иным образом передать настоящее Соглашение, а также свои права или обязательства по нему, любой аффилированной компании или компании-преемнику, либо любому приобретателю значительной доли предприятия Заказчика, к которой относится настоящее Соглашение. Кроме того, Заказчик вправе полностью или частично сублицензировать или иным образом передавать полномочия по настоящему Соглашению, а также свои права или обязательства по нему, любой подобной аффилированной компании или компании-преемнику, либо приобретателю. Заказчик обязуется направить Поставщику письменное уведомление о любой подобной уступке, передаче, сублицензированию или ином делегировании.

28. Отношения сторон

Поставщик и Заказчик являются независимыми контрагентами, и никакое положение настоящего Соглашения не может сделать любую Сторону в агента или законного представителя другой Стороны для любых целей, а также предоставить любой стороне какое-либо полномочие принять на себя или создать обязательства на имя или от лица другой стороны.

29. Применимое право, юрисдикция

Настоящее Соглашение подчиняется праву Российской Федерации.

30. Независимость положений

Если какое-либо условие настоящего Соглашения признается недействительным или неприменимым на основании любого закона, регламента, указа, подзаконного акта или иной правовой нормы, такое условие считается исправленным или упроздненным, в зависимости от конкретного случая, но исключительно в объеме, необходимом для того, что привести его в соответствии с указанным законом, регламентом, указом, подзаконным актом или правовой нормой, при этом, остальные положения Соглашения сохраняют юридическую силу.

31. Разрешение споров

Все споры, возникающие между Сторонами, первоначально передаются на рассмотрение лицам, которых Поставщик и Заказчик назначили на работу по данному проекту («Менеджеры проекта»). Если Менеджерам проекта не удастся разрешить спор в течение 10 рабочих дней (или в течение другого периода времени, оговоренного Менеджерами проекта) после передачи вопроса на их рассмотрение, Стороны должны проинформировать свое соответствующее высшее руководство о возникновении спора. После такого информирования, высшее руководство вправе, по соглашению обеих Сторон, провести встречу в целях разрешения спора. При этом, если высшему руководству не удалось разрешить спор (независимо от того, состоялась встреча или нет) в течение 10 рабочих дней с момента передачи спора на рассмотрение (или в течение другого периода времени, оговоренного сторонами), Стороны вправе обратиться к иным доступным средствам юридической защиты и средствам судебной защиты по праву справедливости.

32. Исчерпывающий характер Соглашения

Настоящее Соглашение, вместе с приложениями, дополнениями и прочими условиями Заказчика, ссылки на которые приводятся по тексту Соглашения, представляет собой полное соглашение между Поставщиком и Заказчиком по вопросам, содержащимся в настоящем Соглашении, и заменяет собой все предыдущие устные или письменные заявления и договоренности. При возникновении противоречий между положениями и условиями, изложенными в настоящем Соглашении, и условиями, изложенными в любом из приложений к нему, условия основной части настоящего Соглашения имеют преимущественную силу. Настоящее Соглашение может быть изменено исключительно посредством составления письменного соглашения, подписанного уполномоченным представителем каждой из Сторон.

В ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ВЫШЕИЗЛОЖЕННОГО, Стороны подписали настоящее Соглашение в указанную ниже дату в нескольких экземплярах, каждый из которых считается оригиналом.

ООО «Джи Эм ДАТ СНГ»

ООО «Гран»

Подпись: _____

Подпись: Ираф

ФИО: _____
(печатными буквами)

ФИО: Крамаренко М.А.
(печатными буквами)

Должность: _____

Должность: директор

Дата: _____

Дата: 13.11.2013



Дополнения:

Дополнение 1 «Техническое задание» - устанавливает технические требования к новому ПО.

Дополнение 2 «Условия лицензии» – описывает условия лицензии на новое ПО.

Дополнение 3 «Поддержка и хостинг» – устанавливает требования к услугам по вводу в эксплуатацию, поддержке использования нового ПО, а также к хостингу.

Дополнение 4. Общие условия работ – устанавливает общие требования к выполнению работ и услуг по данному Соглашению.

Дополнение 5 «Цены и вознаграждение» - устанавливает условия оплаты по данному Соглашению

Дополнение 6 «Условия веб-хостинга» - устанавливает требования к веб-хостингу, в случае предоставления его Поставщиком

Дополнение 7 SOW BPO G001 «Модель управления GM» - устанавливает регулирование работы по Соглашению и его изменению

Приложение А

Руководитель отдела контрактов Поставщика, Ключевые сотрудники, Конкурирующий процесс

Раздел А. Руководитель отдела контрактов Поставщика

Позиция/Лицо	ФИО	Первоначальное обязательство	Процент обязательства
Ответственный исполнитель Поставщика по счетам	Крамаренко М.Л.	3 года	100 %
Менеджер контракта Поставщика	Крамаренко М.Л.	3 года	100 %
Ответственный исполнитель Поставщика по проекту	Крамаренко М.Л.	3 года	100 %

Раздел В. Ключевые сотрудники

ФИО ключевого сотрудника	Роль
Крамаренко М.Л.	Директор

ФИО ключевого сотрудника Подрядчика	Роль



GENERAL MOTORS HOLDINGS LLC



GM DAT CIS LLC

Обработка претензий дилера в период послепродажного обслуживания

Дополнение №1 «Техническое задание»

30 октября 2013

**Информация, приведенная в настоящем документе, является
КОНФИДЕНЦИАЛЬНОЙ И НЕ ПОДЛЕЖИТ РАЗГЛАШЕНИЮ. Она может
использоваться только лицами, имеющими соответствующие полномочия. Если вы
не являетесь законным получателем информации или его представителем, вам
запрещено читать, использовать, тиражировать, распространять и (или) копировать
настоящий документ.**

Список изменений

Дата	Автор	Версия	Изменения
19.03.12	Глебов	1.0	Первоначальная версия
30.03.12	Глебов	1.1	Изменения от Е.Сухого, Д.Кузьмина, М. Марковой

Свойства документа

Пункт	Детали
Название	Техническое задание
Автор	Глебов Даниил Сергеевич
Дата создания	19.03.12
Дата последнего обновления	30.10.13

Содержание

Содержание	2
Основное требование.....	4
Пользователи.....	4
Технические требования	5
Бизнес-процесс.....	5
Схема.....	5
Описание.....	5
01 – Создание претензии	6
11 – Проверка ошибок на складе.....	6
02 – Корректировка документов (11).....	7
12 – Урегулирование претензии складом.....	7
13 – Организовать допоставку/возврат.....	7
05 – Ожидание допоставки/вывоза	7
23 – Счет на излишки	7
21 – Анализ причины претензии	7
03 - Корректировка документов (21).....	8
31 – Создание претензии поставщику	8
22 – Проверка процедуры	8
04 - Корректировка документов (22).....	9
41 – Проверка ошибки перевозчика.....	9
24 – Прикрепить документы	9
42 – Урегулирование претензии перевозчиком	9
43 – Организовать допоставку/возврат.....	9
32 – Проверка закрытия Акта	9
33 – Создание кредит-ноты.....	10
28 – Отказ в претензии	10
29 – Претензия урегулирована	10
Данные	10
Отчеты.....	12
Текущие задачи	12
Фильтры.....	12
Столбцы	12
Сортировка	12
Созданные претензии	12
Фильтры.....	12
Столбцы	12
Сортировка	13
Строки Акта.....	13
Фильтры.....	13
Столбцы	13
Сортировка	13
Статистика брака.....	13
Фильтры.....	13
Столбцы	13
Сортировка	13
Закрытые претензии за период.....	13
Фильтры.....	13
Столбцы	14
Сортировка	14
Распределение по статусам (диаграмма).....	14

Распределение по ответственным (диаграмма)	14
Распределение по ролям (диаграмма).....	15
Права доступа.....	15
Общие правила.....	15
Dealer	16
Warehouse.....	16
GM Aftersales	16
GM Accounting	17
Carrier	17
Manager	17
Support.....	18
Приложение 1. Схема бизнес-процесса обработки претензии.....	0
Приложение 2. Схема переходов статусов процесса обработки претензии в ИС.....	0

Основное требование

Предметом настоящего документа является определение условий выполнения работ по созданию нового ПО (как оно определено в Соглашении), технических характеристик нового ПО, порядка его приемки.

Новое ПО (далее также именуется «ИС») необходимо для учета информации по претензиям дилеров к полученным запасным частям и аксессуарам. В настоящий момент информация хранится в виде «бумажной» документации (excel документы, сканы) и пересылается с помощью e-mail. Заказчику необходимо иметь единую базу информации о претензиях, которое позволит дилерам размещать претензии и видеть их статус, а сотрудникам GM - вести удобный учет информации и извлекать необходимую информацию по претензиям.

Таким образом, Заказчик поручает Поставщику создание нового ПО с характеристиками и в соответствии с требованиями, описанными ниже.

Срок предоставления первой версии нового ПО (срок выполнения работ) не позднее 20 декабря 2013 года

В случае, если данная версия не соответствует требованиям ниже или Заказчик предоставил комментарии по новому ПО, которые требуют его дальнейшей доработки, Стороны согласуют новый срок работ.

По готовности нового ПО, удовлетворяющего Заказчика, Стороны проводят его испытания и если результаты испытания удовлетворительны, Стороны подписывают Акт приемки выполненных работ. С этой даты у Заказчика возникают права интеллектуальной собственности на новое ПО.

Пользователи

В системе должны работать следующие группы пользователей (роли):

- **Dealer** – сотрудник(-и) дилерского центра (далее ДЦ), ответственный за работу с претензиями. Пользователи разделены на две группы: “CIS” и “DAT”. Разделение необходимо для отчетности и носит информационный характер. Никаких отличий в правах доступа для двух групп быть не должно. Ориентировочное число пользователей 300.
- **Warehouse** - сотрудник(-и) склада Джeneral Моторз, ответственный за обработку претензий. Ориентировочное число пользователей 15.
- **GM Aftersales** – сотрудники GM, осуществляющие контроль за обработкой претензий, уполномоченные принимать решение о том, как именно будет урегулирована претензия. Ориентировочное число пользователей 3.
- **GM Accounting** – сотрудник(-и) GM, осуществляющий выпуск корректировочных счетов-фактур по претензиям и осуществляющие соответствующие действия в финансовой системе (например, SAP). Ориентировочное число пользователей 2.
- **Carrier** - сотрудник(-и) компании-перевозчика, ответственный за обработку претензий Ориентировочное число пользователей 6.
- **Manager** – сотрудник GM, ответственный за весь процесс обработки претензий. Ориентировочное число пользователей 1.
- **Support** – сотрудник(-и) осуществляющий поддержку пользователей ИС. Ориентировочное число пользователей 3.

Подробное описание разделения прав доступа ролей пользователей описано в разделе «Права доступа».

Технические требования

ИС должна обеспечить возможность стабильной одновременной работы пользователей. Время реакции системы на запросы пользователей не должно превышать 3-4 секунд.

Ориентировочная нагрузка на систему: ~ 1000 Актов «ОБ УСТАНОВЛЕННОМ РАСХОЖДЕНИИ ПО КОЛИЧЕСТВУ И КАЧЕСТВУ ПРИ ПРИЕМКЕ ТОВАРНО-МАТЕРИАЛЬНЫХ ЦЕННОСТЕЙ» в месяц. В каждом акте в среднем 7 строк.

Другими словами, в среднем, в месяц 300 пользователей роли **Dealer** создают претензии на 7000 линий товара.

Параметры планируемого для использования хостинга:

Виртуальный сервер

4 CPU Intel Xeon X5570 2.93 GHz

8 Gb оперативной памяти

100 Gb дискового пространства

Подключение к интернет порту 100 Мбит/с

Бизнес-процесс

Описание бизнес-процесса, который должна поддерживать ИС.

Схема

Схема процесса в нотации BPMN приложена в файле ниже. Либо (для распечатанной версии) см. Приложение 1 к данному Дополнению 1.



PartsClaimsProcess
v3.pdf

Схема перехода статусов приложена в файле ниже. Либо (для распечатанной версии) см. Приложение 2 к данному Дополнению 1.



PartsClaimsProcess
v3 Statuses.pdf

Описание

Основным информационным элементом процесса является электронный документ претензии, каждая строка которого в процессе передачи между участниками процесса изменяет свой статус.

NB: Так как в одной претензии может быть несколько строк с запчастями, допустимым является создание отдельного электронного документа претензии на каждую строку претензии. При этом должна быть возможность видеть статус всех строк по определенной

претензии (например, в виде отчета). В таком случае, далее в документе под термином «претензия» будет предполагаться строка претензии.

Ниже следует описание процесса с разделением на статусы. Все указанные статусы должны быть отражены в ИС.

Цифровая нумерация статусов сделана по следующему принципу:
первая цифра – роль пользователя, который работает в этом статусе
(0 – **Dealer**, 1 – **Warehouse**, 2 – **GM Aftersales**, 3 – **GM Accounting**, 4 – **Carrier**),
вторая цифра – простой порядковый номер статуса для данной роли.

Например, «01» – первый по порядковому номеру статус роли **Dealer**.

01 – Создание претензии

При обнаружении брака материала, брака упаковки, недостачи или излишков **Dealer**:

1. Заполняет акт «ОБ УСТАНОВЛЕННОМ РАСХОЖДЕНИИ ПО КОЛИЧЕСТВУ И КАЧЕСТВУ ПРИ ПРИЕМКЕ ТОВАРНО-МАТЕРИАЛЬНЫХ ЦЕННОСТЕЙ» (далее Акт). Акт заполняется в формате Excel и в бумажном виде.
2. Осуществляет сбор доказательств по претензии. Например, фотографии поврежденной детали.
3. Создает претензию в ИС, указывая следующие данные:
 - a. Номер Акта
 - b. Дата акта
 - c. Идентификатор DAT – устанавливается автоматически в зависимости от пользователя
 - d. Дата получения груза
 - e. Номер накладной, по которой была отгружена запчасть
 - f. Дата накладной
 - g. Номер ТТН
 - h. Каталожный номер материала
 - i. Количество материала с претензией
 - j. Тип строки претензии (из списка: бой, брак, излишки, недостача)
 - k. Повреждение упаковки (из списка: да, нет)
 - l. Склад грузоотправитель (из списка, предоставленного GM)
 - m. Акт в формате Excel
 - n. Отсканированная копия бумажного Акта (с подписью и печатью)
 - o. Отсканированная копия Торг-12 (с подписью и печатью)
 - p. Доказательства по претензии (фотографии) – при необходимости
 - q. Комментарий дилера в свободной форме

У **Dealer** должна быть возможность отменить создание претензии.

После ввода данных Dealer переводит претензию на сотрудника склада **Warehouse** в статус «11 – Проверка ошибок на складе»

11 – Проверка ошибок на складе

Сотрудник **Warehouse** при получении претензии осуществляет

1. Проверку информации/документов, полученных от **Dealer**

В случае обнаружения ошибок **Warehouse** передает претензию **Dealer** в статус «02 – *Корректировка документов (11)*». В ИС вносится комментарий с описанием ошибок.

2. Проверяет наличие ошибок на стороне склада.
3. Формирует заключение о принятии/непринятии претензии складом.
4. Вносит заключение в ИС в текстовом формате

Если склад принимает претензию, она переводится на сотрудника **Warehouse** в статус «12 – Урегулирование претензии складом».

Если склад не принимает претензию, она переводится на сотрудника **GM Aftersales** в статус «21 – Анализ причины претензии».

02 – Корректировка документов (11)

Dealer исправляет ошибки в оформлении претензии и возвращает её сотруднику **Warehouse** в статус «11 – Проверка ошибок на складе».

12 – Урегулирование претензии складом

Сотрудник **Warehouse** выбирает способ урегулирования претензии. У него есть следующие варианты:

1. Физически – в случае недопоставки или доставки избыточного количества склад организует допоставку/возврат избыточного количества

В этом случае претензия переводится на сотрудника **Warehouse** в статус «13 – Организовать допоставку/возврат».

2. Выкуп – в случае поставки избыточного количества дилер может решить выкупить это количество.

В этом случае на излишний товар должны быть выставлены документы поставки. Претензия переводится на сотрудника **GM Aftersales** в статус «23 – Счет на излишки».

3. Финансово – склад оплачивает причиненный ущерб в денежной форме.

В этом случае претензия переводится на сотрудника **GM Aftersales** в статус «22 – Проверка процедуры»

13 – Организовать допоставку/возврат

Сотрудник **Warehouse** организует допоставку недопоставленных деталей/вывоз избыточного количества.

После осуществления этого действия претензия переводится на **Dealer** в статус «05 – Ожидание допоставки/вывоза».

05 – Ожидание допоставки/вывоза

После приемки недопоставленных деталей или фактического вывоза избыточного количества **Dealer** переводит претензию на сотрудника **GM Aftersales** в статус «29 – претензия урегулирована».

23 – Счет на излишки

Сотрудник **GM Aftersales** выпускает счет на продажу избыточного количества деталей. Вносит в ИС номер счета.

Переводит претензию на сотрудника **GM Aftersales** в статус «29 – претензия урегулирована».

21 – Анализ причины претензии

Если склад не принял претензию, сотрудник **GM Aftersales**:

1. Проверяет корректность оформления данных/документов претензии
В случае обнаружения ошибок **GM Aftersales** передает претензию **Dealer** в статус «03 – *Корректировка документов (21)*». В ИС вносится комментарий с описанием ошибок.
2. Анализирует причины претензии и принимает решения:
 - a. Претензия возникла из-за ошибки перевозчика.
В этом случае сотрудник **GM Aftersales** переводит претензию на сотрудника **Carrier** в статус «41 – *Проверка ошибки перевозчика*».
 - b. Претензия возникла из-за брака поставщика
В этом случае сотрудник **GM Aftersales** переводит претензию на сотрудника **GM Accounting** в статус «31 – *Создание претензии поставщику*».
 - c. Урегулировать претензию как убыток GM
В этом случае сотрудник **GM Aftersales** переводит претензию на сотрудника **GM Accounting** в статус «32 – *Проверка закрытия Акта*».
 - d. Отказать в претензии
В этом случае сотрудник **GM Aftersales** переводит претензию на сотрудника **GM Aftersales** в статус «28 – *Отказ в претензии*».
3. Если перевозчик не принял претензию, то сотрудник GM Aftersales принимает одно из решений, описанных в п. 2b,2c,2d.

При выборе любого варианта сотрудник **GM Aftersales** вносит в ИС текстовый комментарий.

03 - Корректировка документов (21)

Dealer исправляет ошибки в оформлении претензии и возвращает её сотруднику **GM Aftersales** в статус «21 – *Анализ причины претензии*».

31 – Создание претензии поставщику

Сотрудник **GM Accounting** создает претензию поставщику детали по поводу брака. После этого переводит претензию на сотрудника **GM Accounting** в статус «32 – *Проверка закрытия Акта*».

22 – Проверка процедуры

Если склад или перевозчик будет урегулировать претензию финансово, то сотрудник **GM Aftersales** проверяет соблюдение процедуры работы с претензиями.

1. Если найдены ошибки в оформлении информации/документов, претензия переводится сотруднику **Dealer** в статус «04 - *Корректировка документов (22)*» на исправление
2. Если найдены критические ошибки в претензии, принимается решение в отказе в претензии. Сотрудник **GM Aftersales** переводит претензию на сотрудника **GM Aftersales** в статус «28 – *Отказ в претензии*».
3. Если процедура оформления претензии соблюдена, сотрудник **GM Aftersales** переводит претензию на сотрудника **GM Accounting** в статус «32 – *Проверка закрытия Акта*».

При выборе любого варианта сотрудник **GM Aftersales** вносит в ИС текстовый комментарий.

04 - Корректировка документов (22)

Dealer исправляет ошибки в оформлении претензии и возвращает её сотруднику **GM Aftersales** в статус «22 – Проверка процедуры».

41 – Проверка ошибки перевозчика

Сотрудник **Carrier** рассматривает претензию и проверяет ошибки на своей стороне. По результатам рассмотрения сотрудник **Carrier** формирует заключение и вносит его в ИС в текстовом виде.

Если перевозчик не принимает претензию, то переводит её на сотрудника **GM Aftersales** в статус «21 – Анализ причины претензии».

Если перевозчик принимает претензию, то переводит её на сотрудника **GM Aftersales** в статус «24 – Прикрепить документы».

24 – Прикрепить документы

Сотрудник **GM Aftersales** загружает в ИС сканированные копии Акта и накладной Topr12 с печатью GM. После этого переводит претензию на сотрудника **Carrier** в статус «42 – Урегулирование претензии перевозчиком».

42 – Урегулирование претензии перевозчиком

Сотрудник **Carrier** выбирает способ урегулирования претензии. У него есть следующие варианты:

1. Физически – в случае недопоставки или доставки избыточного количества склад организует допоставку/возврат избыточного количества

В этом случае претензия переводится на сотрудника **Carrier** в статус «43 – Организовать допоставку/возврат».

2. Финансово – перевозчик оплачивает причиненный ущерб в денежной форме.

В этом случае претензия переводится на сотрудника **GM Aftersales** в статус «22 – Проверка процедуры».

43 – Организовать допоставку/возврат

Сотрудник **Carrier** организует допоставку недопоставленных деталей/вывоз избыточного количества.

После осуществления этого действия претензия переводится на **Dealer** в статус «05 – Ожидание допоставки/вывоза».

32 – Проверка закрытия Акта

Сотрудник **GM Accounting** проверяет, что все строки Акта находятся в следующих и только следующих статусах: «32 – Проверка закрытия Акта», «28 – Отказ в претензии», «29 – Претензия урегулирована».

Если не все строки Акта находятся в вышеперечисленных статусах, статус претензии не меняется.

Если все строки Акта находятся в вышеперечисленных статусах, сотрудник **GM Accounting** переводит претензию на сотрудника **GM Accounting** в статус «33 – Создание корректировочной счет-фактуры».

33 – Создание корректировочной счет-фактуры

Сотрудник **GM Accounting** создает корректировочную счет-фактуру в финансовой системе (SAP IES) и осуществляет соответствующие проводки.

Загружает в ИС сканированную копию корректировочной счет-фактуры.

Вносит в ИС номер корректировочной счет-фактуры.

После этого сотрудник **GM Accounting** переводит претензию на сотрудника **GM Aftersales** в статус «29 – Претензия урегулирована».

28 – Отказ в претензии

Финальный статус. Претензия отклонена.

29 – Претензия урегулирована

Финальный статус. Претензия урегулирована

Данные

В ИС по каждой строке претензии должна храниться следующая информация:

Поле	Тип	Комментарий
Номер претензии	Целое положительное число	генерируется автоматически ИС, инкрементно
Дата создания претензии	Дата	генерируется автоматически ИС
Пользователь, создавший претензию	Текст либо ссылка на профиль пользователя (предпочтительнее)	Для дилера имя пользователя совпадает с GM-кодом дилера.
Номер Акта	Текст (30)	
Дата Акта	Дата	
Номер накладной	Текст (30)	Накладная, по которой была отгружена запчасть. В ИС не должно быть архитектурных ограничений на интеграцию с базой накладных. Позже планируется ввести проверку, что дилер действительно покупал эту деталь по данной накладной
Дата накладной	Дата	
Текущий статус претензии	Текст	
Текущий ответственный пользователь	Текст либо ссылка на профиль пользователя (предпочтительнее)	
Дата последнего обновления данных в строке претензии	Дата	
Каталожный номер материала	Текст	В ИС не должно быть

		архитектурных ограничений на интеграцию с каталогом материалов. В будущем планируется ввести проверку номера введенного материала по каталогу.
Количество материала с претензией	Целое положительное число	
Тип строки претензии	Выпадающий список. Значения: бой, брак, излишки, недостача.	
Номер корректировочной счет-фактуры	Текст	
Номер счета на выкуп излишков	Текст	Заполняется в случае выкупа излишков дилером
Комментарии пользователей	Текст (желательно, с возможностью форматирования)	Каждый пользователь в каждом статусе должен иметь возможность оставлять комментарий в текстовой форме в свободном формате
Вложенные файлы	Ссылки для скачивания, интерфейс для загрузки	У пользователей должна быть возможность загружать файлы различных форматов к строке претензии. Желательна возможность системного ограничения по загрузке файлов по величине и/или расширениям
Идентификатор CIS	Выпадающий список. Значения: "DAT"	Идентификатор проставляется автоматически при создании претензии в зависимости от группы пользователя. В дальнейшем не может быть изменен.
Дата получения груза	Дата	
Номер ТТН	Текст (30)	
Повреждение упаковки	Выпадающий список. Значения: «Да», «Нет»	
Склад грузоотправитель	Выпадающий список. Значения: «Синтея», «Ньюпорттрейдинг-Екат», «Мажор», «Гейтвей», «ДМ ДАТ СНГ»,	В дальнейшем список может редактироваться по запросу ответственного лица в

	«Металлопродукция», «НОВЛАЙН», «СТОПОЛ Рус», «СтарЛайн», «Мега-Ф Столица», «Тотал Восток», «Дефенд Лоджистикс», «Нокиан Шина», «ИП Атаманов В.С.», «Ньюпорт Трейдинг», «Мобиле», «НОР-ПЛАСТ»	команду поддержки.
--	---	--------------------

Отчеты

В ИС должны быть реализованы следующие отчеты.

Текущие задачи

Отображаются все претензии, у которых ответственный – текущий пользователь. Необходим для ежедневной работы пользователя над адресованными ему претензиями.

Фильтры

- статус претензии
- идентификатор DAT/ All

Столбцы

- номер претензии
- текущий статус претензии
- пользователь, создавший претензию
- дата последнего обновления претензии

Сортировка

По дате последнего обновления претензии, наиболее старые – внизу.

Созданные претензии

Отображаются претензии, созданные текущим пользователем. Для поиска определенных претензий.

Фильтры

Возможность применения в любых комбинациях:

- диапазон дат создания претензии
- номер претензии
- номер Акта
- текущий статус претензии
- роль текущего ответственного пользователя
- тип строки претензии
- каталожный номер материала
- идентификатор DAT/ All

Столбцы

- Номер претензии
- Номер Акта
- Каталожный номер материала
- Текущий статус претензии
- Текущий ответственный пользователь

- Дата создания претензии
- Дата последнего обновления

Сортировка

По дате создания претензии, наиболее старые – внизу.

Строки Акта

Выводит все строки претензии, относящиеся к введенному номеру Акта.

Фильтры

- Номер Акта

Столбцы

- Номер претензии
- Текущий статус претензии
- Текущий ответственный пользователь
- Дата последнего обновления

Сортировка

По дате последнего обновления претензии, наиболее старые – внизу.

Статистика брака

Выводит статистику по количеству бракованных деталей.

Учитываются только претензии с типом строки «Брак» и находящиеся на дату построения отчета в статусах «28 – Отказ в претензии», «29 – Претензия урегулирована».

Фильтры

- диапазон дат создания претензии
- идентификатор DAT/ All

Столбцы

- каталожный номер материала
- количество материала с браком (логика: сумма по количеству деталей в претензиях с данным каталожным номером)

Сортировка

По количеству материала с браком – наибольшие количества вверху

Закрытые претензии за период

Выводятся претензии, которые были переведены в статус «28 – Отказ в претензии» или «29 – Претензия урегулирована» за указанный период.

Фильтры

- диапазон дат закрытия претензии
- текущий статус претензии
- тип строки претензии
- идентификатор DAT/ All

Столбцы

- номер претензии
- номер Акта
- дата перевода претензии в статус «28 – Отказ в претензии» или «29 – Претензия урегулирована»
- пользователь, создавший претензию (дилер)
- тип строки претензии

Сортировка

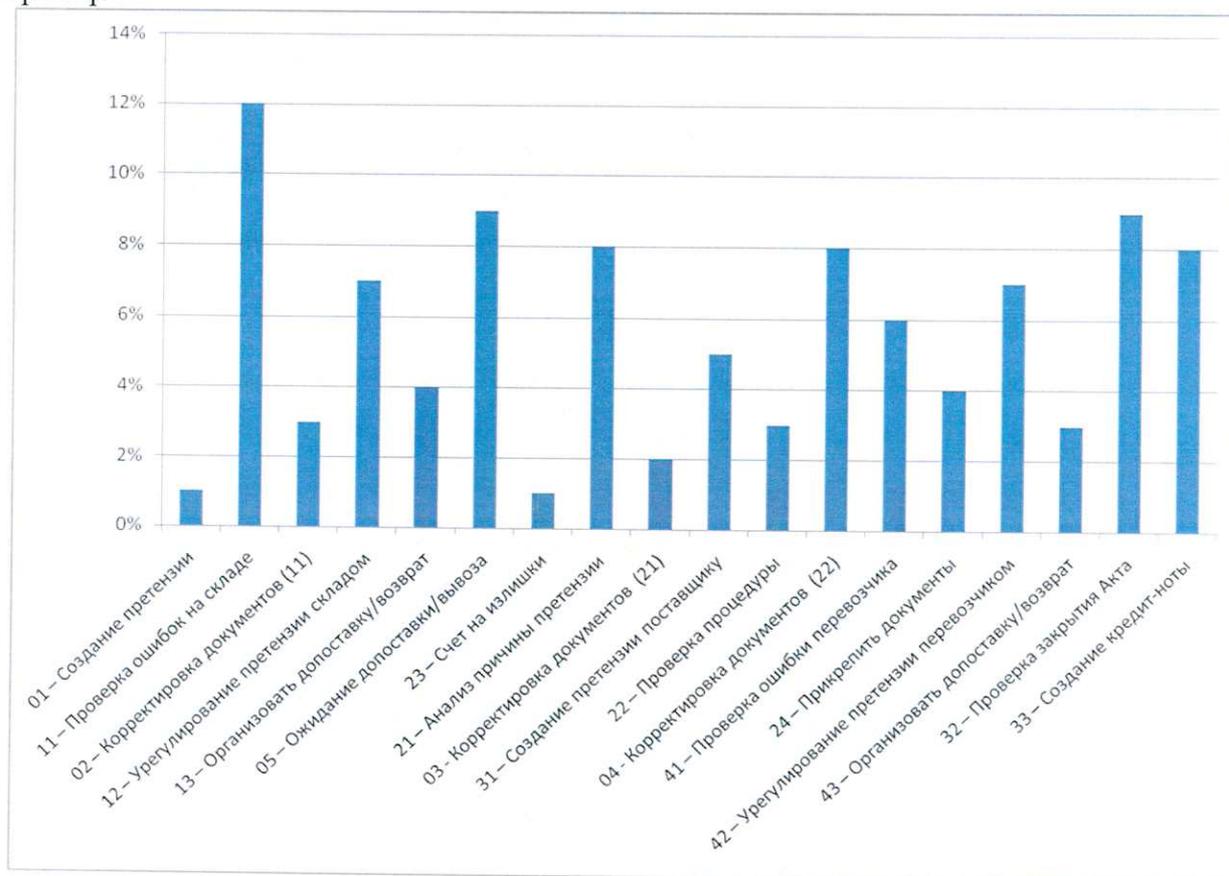
По дате закрытия претензии, наиболее старые – внизу

Распределение по статусам (диаграмма)

Столбчатая диаграмма, процентное распределение текущих претензий по статусам на дату построения отчета.

Статусы «28 – Отказ в претензии» или «29 – Претензия урегулирована» исключаются.

Пример:



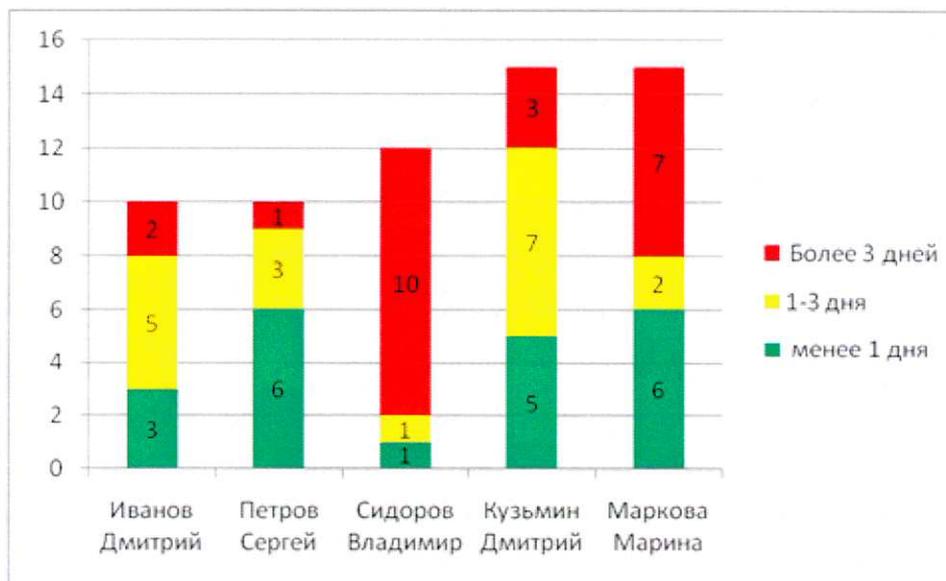
Распределение по ответственным (диаграмма)

Столбчатая диаграмма. Количество претензий на каждом ответственном на дату построения отчета.

В каждой колонке распределение по цветам по времени, прошедшему с последнего изменения статуса претензии. Зеленый – менее суток. Желтый – от 1 до 3 суток. Красный – более 3 суток.

Статусы «28 – Отказ в претензии» или «29 – Претензия урегулирована» исключаются.

Пример:



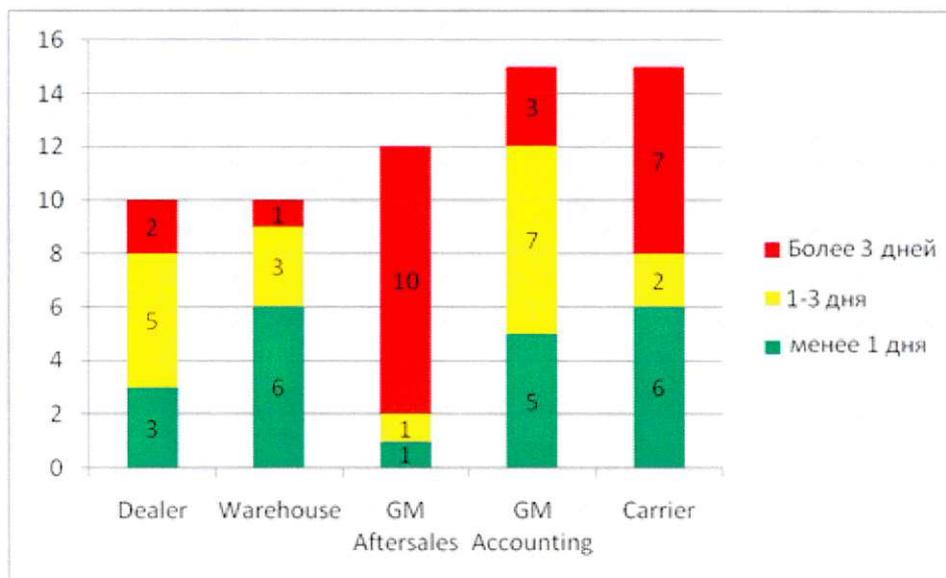
Распределение по ролям (диаграмма)

Столбчатая диаграмма. Количество задач на каждой роли пользователей на дату построения отчета.

В каждой колонке распределение по цветам по времени, прошедшему с последнего изменения статуса претензии. Зеленый – менее суток. Желтый – от 1 до 3 суток. Красный – более 3 суток.

Статусы «28 – Отказ в претензии» или «29 – Претензия урегулирована» исключаются.

Пример:



Права доступа

Общие правила

Статусы, в которых работают пользователи и возможные переходы между статусами описаны в «Схеме переходов статусов» (см. раздел «Схема»).

Пользователи всех ролей, кроме **Dealer** могут переводить претензию в тот же статус на другого пользователя той же роли. Например, **GM Aftersales** Дмитрий Петров может перевести претензию в статусе «21 – Анализ причины претензии» на пользователя **GM Aftersales** Владимира Сидорова в статус «21 – Анализ причины претензии».

Загруженные файлы нельзя удалять (это возможно только через роль **Support** по согласованию с ответственным лицом GM).

Dealer

Может создавать новые претензии и вносить в них все необходимые данные.

Может загружать файлы.

Видит только комментарии **Warehouse** и **GM Aftersales**.

Видит только претензии, созданные данным пользователем (не видит претензии, созданные другими пользователями этой роли).

Может редактировать претензию и вносить комментарии в статусах:

01 – Создание претензии

02 – Корректировка документов (11)

03 – Корректировка документов (21)

04 – Корректировка документов (22)

05 – Ожидание допоставки/вывоза

Доступные отчеты:

Текущие задачи

Созданные претензии

Строки Акта

Закрытые претензии за период

Warehouse

Не может создавать претензии.

Может загружать файлы.

Видит все претензии во всех статусах.

Видит все комментарии.

Может редактировать претензию и вносить комментарии в статусах:

11 – Проверка ошибок на складе

12 – Урегулирование претензии складом

13 – Организовать допоставку/возврат

Доступные отчеты:

Текущие задачи

Строки Акта

GM Aftersales

Не может создавать претензии.

Может загружать файлы.

Видит все претензии во всех статусах.

Видит все комментарии.

Может редактировать претензию и вносить комментарии в статусах:

21 – Анализ причины претензии

22 – Проверка процедуры

23 – Счет на излишки

24 – Прикрепить документы

Не может редактировать претензию и вносить комментарии в статусах:

28 – Отказ в претензии

29 – Претензия урегулирована

Доступные отчеты:

Текущие задачи

Созданные претензии

Строки Акта

Статистика брака

Закрытые претензии за период

Распределение по статусам (диаграмма)

Распределение по ответственным (диаграмма)

Распределение по ролям (диаграмма)

GM Accounting

Не может создавать претензии.

Может загружать файлы.

Видит все претензии во всех статусах.

Видит все комментарии.

Может редактировать претензию и вносить комментарии в статусах:

31 – Создание претензии поставщику

32 – Проверка закрытия Акта

33 – Создание кредит-ноты

Доступные отчеты:

Текущие задачи

Созданные претензии

Строки Акта

Статистика брака

Закрытые претензии за период

Carrier

Не может создавать претензии.

Может загружать файлы.

Видит все претензии во всех статусах.

Видит все комментарии.

Может редактировать претензию и вносить комментарии в статусах:

41 – Проверка ошибки перевозчика

42 – Урегулирование претензии перевозчиком

43 – Организовать допоставку/возврат

Доступные отчеты:

Текущие задачи

Созданные претензии

Строки Акта

Статистика брака

Закрытые претензии за период

Manager

Не может создавать претензии.

Не может загружать файлы.

Видит все претензии во всех статусах.

Видит все комментарии.

Не может редактировать претензии и вносить комментарии.

Доступные отчеты:
Текущие задачи
Созданные претензии
Строки Акта
Статистика брака
Закрытые претензии за период
Распределение по статусам (диаграмма)
Распределение по ответственным (диаграмма)
Распределение по ролям (диаграмма)

Support

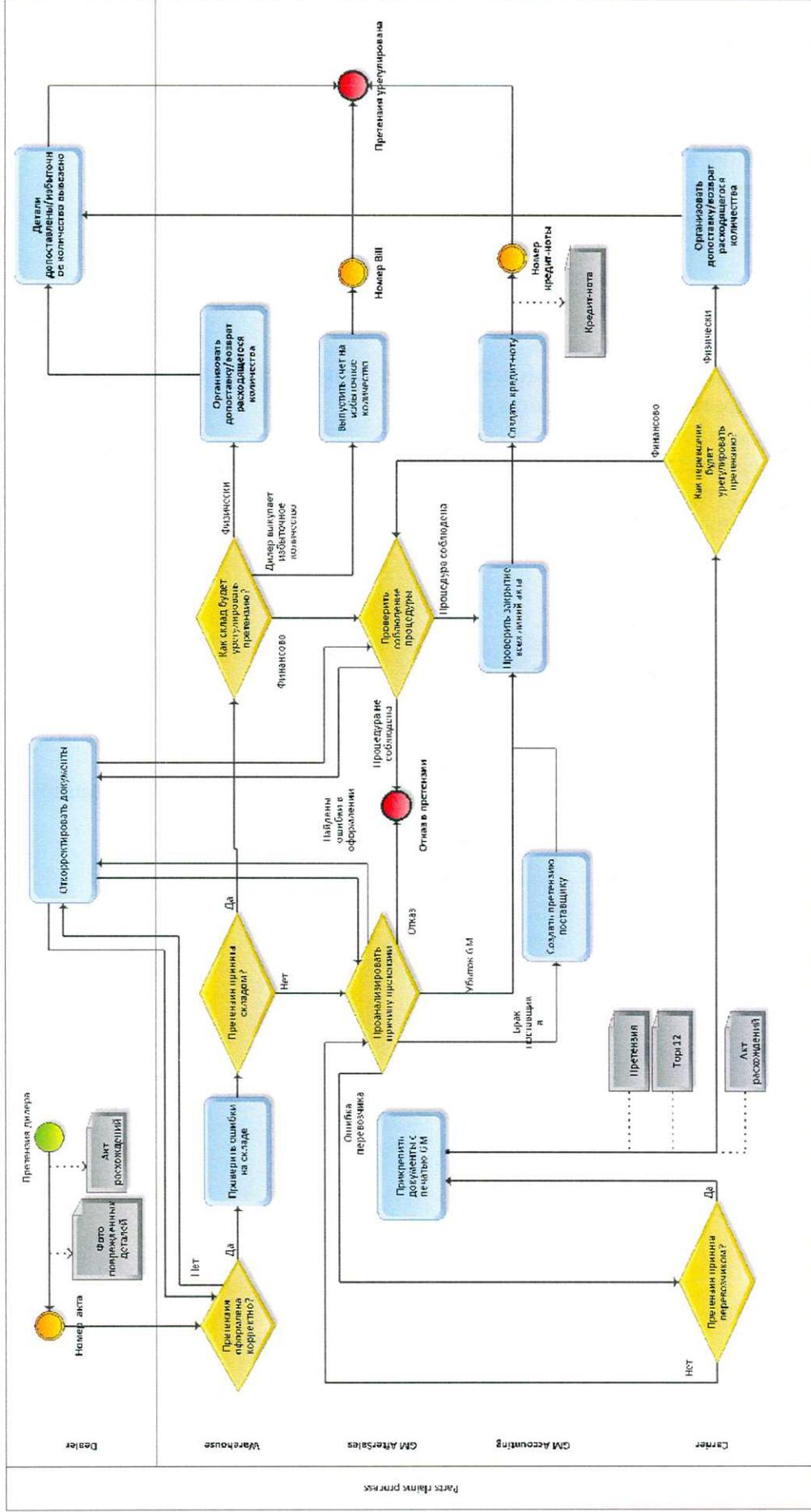
Не может создавать претензии.
Не может загружать файлы. Может удалять загруженные файлы.
Видит все претензии во всех статусах.
Видит все комментарии.
Может редактировать все претензии, изменять статус и вносить комментарии.
Доступные отчеты:
Текущие задачи
Созданные претензии
Строки Акта
Статистика брака
Закрытые претензии за период
Распределение по статусам (диаграмма)
Распределение по ответственным (диаграмма)
Распределение по ролям (диаграмма)

Действия под пользователем группы support проводятся по согласованию с ответственным лицом GM. Согласование производится вне ИС.

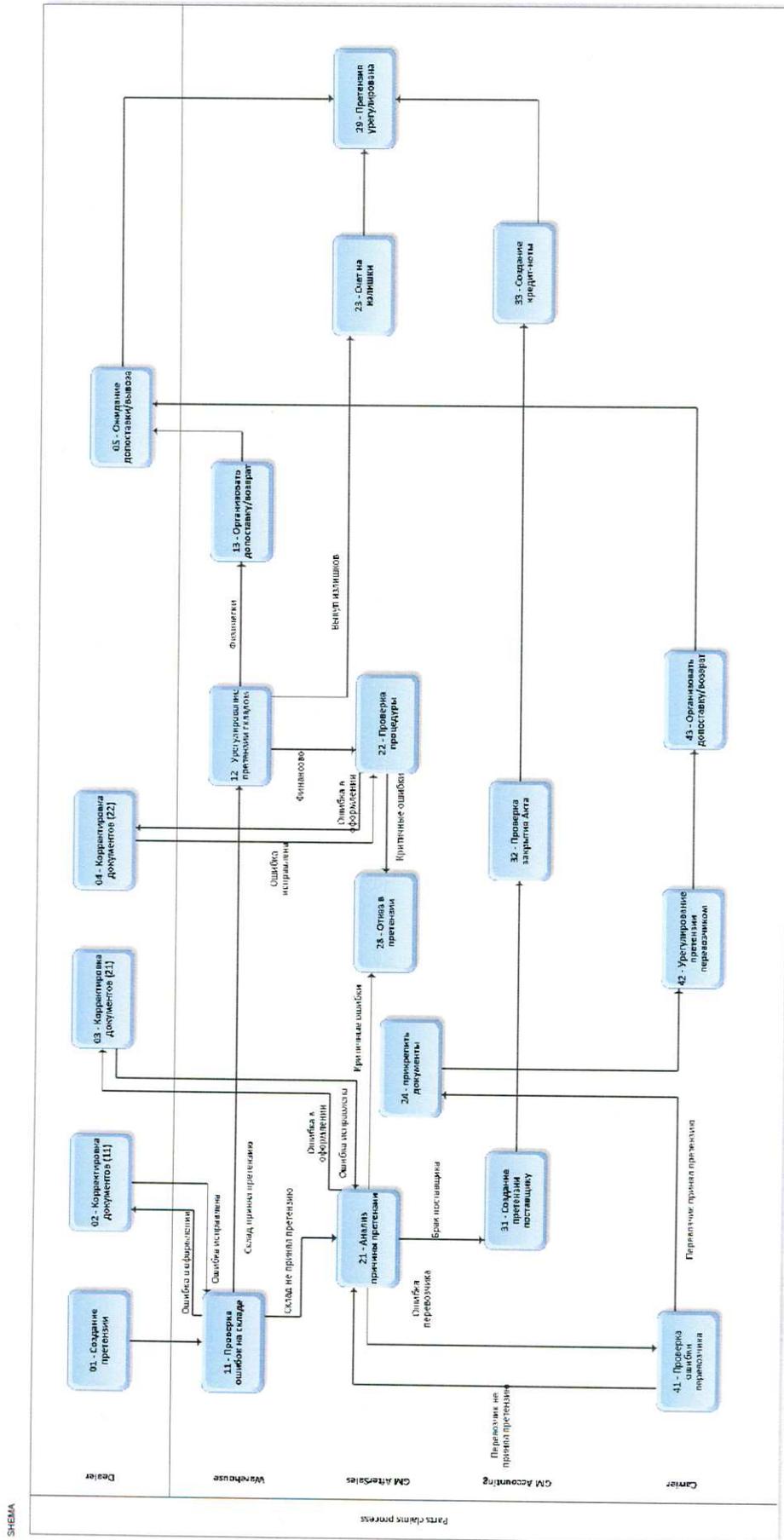


Приложение 1. Схема бизнес-процесса обработки претензии

СHEMA



Приложение 2. Схема переходов статусов обработки претензии в ИС.



ООО «Джи Эм ДАТ СНГ»

ООО «Гран»

Подпись: _____

Подпись: *Ирpf*

ФИО: _____

ФИО: *Иванченко М.А.*

(печатными буквами)

(печатными буквами)

Должность: _____

Должность:

директор

Дата: _____

Дата: *13.11.2013*





GM DAT CIS LLC

**Обработка претензий
дилера в период
послепродажного
обслуживания**

Дополнение №2 «Условия лицензии»

30 октября 2013

**Информация, приведенная в настоящем документе, является
КОНФИДЕНЦИАЛЬНОЙ И НЕ ПОДЛЕЖИТ РАЗГЛАШЕНИЮ. Она может
использоваться только лицами, имеющими соответствующие полномочия. Если вы
не являетесь законным получателем информации или его представителем, вам
запрещено читать, использовать, тиражировать, распространять и (или) копировать
настоящий документ.**

Условия лицензии на новое ПО (как оно определено в Соглашении).

Результатом интеллектуальной деятельности в рамках Соглашения является новое ПО, как оно определено в Соглашении.

Настоящий документ устанавливает условия использования нового ПО как объекта интеллектуальной собственности.

1. Срок использования:

С даты приемки Заказчиком работ по созданию нового ПО и без ограничения срока действия (бессрочная лицензия).

2. Вознаграждение:

Установлено Дополнением №6.

3. Вид лицензии:

простая (неисключительная) лицензия – предоставление Заказчику права использования нового ПО с сохранением за Поставщиком права выдачи на новое ПО другим лицам

4. Территория действия прав Заказчика на новое ПО:

Весь мир.

5. Способы использования нового ПО:

5.1. Заказчик имеет право использовать новое ПО для целей и в соответствии с возможностями, предоставленными в соответствии с Соглашением, в частности, но не ограничиваясь этим, Дополнение №1.

5.2. Заказчик имеет право устанавливать и использовать новое ПО на следующем количестве серверов один. Количество пользователей неограниченно.

5.3. Заказчик имеет право на действия с новым ПО, предусмотренные статьей 1280 Гражданского кодекса Российской Федерации.

5.4. Заказчик обязуется не передавать третьим лицам предоставленное ему по Соглашению право использования нового ПО и любые его части без письменного разрешения Поставщика.

5.5. В стоимость лицензии включены обновления нового ПО в течение 1 (Одного) года со дня подписания Сторонами Акта приемки работ по созданию нового ПО.

5.6. Заказчик имеет право изготовить архивные копии нового ПО, предназначенные для восстановления нового ПО в случае его утери или повреждения. Архивные копии не могут быть использованы в иных целях.

5.7. Заказчик имеет право создавать свои базы данных к программам, входящим в комплект нового ПО в соответствии с возможностями, оговоренными в Соглашении и его частях.

5.8. Заказчик имеет право выбора места хостинга ПО: он может использовать свои сервера, сервера третьей стороны или поручить хостинг Поставщику

6. Заказчик не обязан представлять Поставщику отчеты об использовании нового ПО.

ООО «Джи Эм ДАТ СНГ»

ООО «Гран»

Подпись: _____

Подпись: Ирф

ФИО: _____
(печатными буквами)

ФИО: Крашаренко М.А.
(печатными буквами)

Должность: _____

Должность: директор

Дата: _____

Дата: 13.11.2013





GM DAT CIS LLC

**Обработка претензий
дилера в период
послепродажного
обслуживания**

Дополнение №3 «Поддержка»

30 октября 2013

**Информация, приведенная в настоящем документе, является
КОНФИДЕНЦИАЛЬНОЙ И НЕ ПОДЛЕЖИТ РАЗГЛАШЕНИЮ. Она может
использоваться только лицами, имеющими соответствующие полномочия. Если вы
не являетесь законным получателем информации или его представителем, вам
запрещено читать, использовать, тиражировать, распространять и (или) копировать
настоящий документ.**

Список изменений

Дата	Автор	Версия	Изменения
11.03.12	Глебов	1.0	Первоначальная версия

Свойства документа

Пункт	Детали
Название	Поддержка и хостинг
Автор	Глебов Даниил Сергеевич
Дата создания	11.04.12
Дата последнего обновления	30.10.13

Содержание

- Содержание 2
- Поддержка пользователей..... 3
- Хостинг 3

Поддержка

Данный документ определяет условия осуществления и оплаты технической поддержки Поставщиком пользователей нового ПО (как оно определено в Соглашении).

Поставщик нового ПО - информационной системы (далее - ИС) в рамках контракта обязан предоставить техническую поддержку пользователям системы.

Поддержка должна включать в себя:

1. Поддержка программного обеспечения – исправление ошибок в распространяемом дистрибутиве ИС.
2. Поддержка конфигурации – исправление ошибок в настройке установленной конфигурации ИС
3. Помощь пользователям – ответы на вопросы по использованию ИС, своевременное разрешение проблем пользователей.
4. Администрирование ИС на хостинге – заведение/удаление пользователей, сброс/восстановление забытых паролей, установление новых версий системы на хостинг, тестирование совместимости используемой конфигурации с новыми версиями системы, анализ производительности и иные действия, необходимые для корректного функционирования ИС
5. Изменения конфигурации ИС – по запросу ответственного лица из GM: изменение прав доступа, переходов/статусов задач, прочие доработки ИС
6. Администрирование сервера – настройка и мониторинг операционной системы, сети, файлов подкачки, резервного копирования, восстановление после аппаратных сбоев.

Техническая поддержка оказывается по рабочим дням с 10:00 до 18:00 московскому времени по предоставленному поставщиком номеру телефона и/или адресу электронной почты.

Исправление ошибок в дистрибутиве системы (пункт 1) осуществляется за счет Поставщика. Исправление ошибок в конфигурации (пункт 2) осуществляется за счет Поставщика в течение 90 дней после запуска системы в эксплуатацию. Администрирование сервера (пункт 6) осуществляется за счет Поставщика при условии использования сервера Поставщика. Прочие работы оплачиваются на следующих условиях:

- оплата 5 часов работ в месяц по услугам технической поддержки по стоимости 2,000.00 (две тысячи) рублей без НДС за 1 чел / час специалиста

За две недели до окончания Договора Заказчик проведёт оценку фактически выполненных, подтвержденных им работ по услугам поддержки в течении периода действия договора.

Если кол-во фактически выполненных работ превышает 60 часов в год (суммарное количество часов по услугам поддержки за период действия Договора оговоренных в Договоре) Заказчик должен выплатить разницу кол-ва работ в соответствии с установленной стоимостью работ по ставке 2,000.00 рублей без НДС за 1 чел/час специалиста по поддержке. Расчет производится пропорционально прошедшему времени с начала договора, не чаще 1 раза в 6 месяцев и оформляется актом приема-передачи работ.

Если количество фактически выполненных работ меньше количества 60 часов в год, Исполнитель должен выплатить разницу в денежном эквиваленте в соответствии с установленной стоимостью работ, на усмотрение Заказчика данная разница может быть зачтена как работы по дополнительным услугам. Перечень дополнительных работ оговаривается отдельно в виде дополнительного соглашения к Договору.

ООО «Джи Эм ДАТ СНГ»

ООО «Гран»

Подпись: _____

Подпись: *И.И.И.* _____

ФИО: _____
(печатными буквами)

ФИО: *Крамаренко М.П.* _____
(печатными буквами)

Должность: _____

Должность: *директор* _____

Дата: _____

Дата: *13.11.2013* _____



GM DAT CIS LLC

**Обработка претензий
дилера в период
послепродажного
обслуживания**

Дополнение №4 «Общие условия работ»

30 октября 2013

**ИНФОРМАЦИЯ, ПРИВЕДЕННАЯ В НАСТОЯЩЕМ ДОКУМЕНТЕ, ЯВЛЯЕТСЯ
КОНФИДЕНЦИАЛЬНОЙ И НЕ ПОДЛЕЖИТ РАЗГЛАШЕНИЮ. ОНА МОЖЕТ ИСПОЛЬЗОВАТЬСЯ
ТОЛЬКО ЛИЦАМИ, ИМЕЮЩИМИ СООТВЕТСТВУЮЩИЕ ПОЛНОМОЧИЯ. ЕСЛИ ВЫ
НЕ ЯВЛЯЕТЕСЬ ЗАКОННЫМ ПОЛУЧАТЕЛЕМ ИНФОРМАЦИИ ИЛИ ЕГО ПРЕДСТАВИТЕЛЕМ,
ВАМ ЗАПРЕЩЕНО ЧИТАТЬ, ИСПОЛЬЗОВАТЬ, ТИРАЖИРОВАТЬ, РАСПРОСТРАНЯТЬ И (ИЛИ)
КОПИРОВАТЬ НАСТОЯЩИЙ ДОКУМЕНТ.**

Что представляет собой настоящий Документ?

Настоящий документ содержит шаблоны Технического задания (Statement of Work – SOW) для Соглашения по оказанию услуг обработки претензий Дилера в период послепродажного обслуживания, и подразделяется на четыре части:

1. Раздел I «Общие требования (GR): SOW-GR» — это требования к проекту в целом, например, в контексте Управления.
2. Раздел II «Оказание услуг. Общие положения» — это уникальные требования проекта.
3. Раздел III «Оказание услуг. Технология реализации» — это уникальные требования Технологии реализации, применяемой Поставщиком в процессе оказания услуг.
4. Раздел IV «Управление информационной безопасностью» — это требования к обеспечению безопасности и защите любой формы Информации, имеющей отношение к деятельности компании General Motors

SOW прилагается к Соглашению об оказании услуг и Дополнениям к нему.

Следующие Приложения SOW относятся к сделке и соответствуют одному или нескольким его разделам.

Приложения Поставщика, которые должны быть утверждены им	Приложения Заказчика с указанием требований
SOW BPO S001: Решение Поставщика	SOW BPO G001: Модель управления GM
SOW BPO S002: Планы по непрерывности осуществления деятельности и оказания услуг Поставщиком	SOW BPO G002: ISP&C
	SOW BPO G003: Требования к интерфейсу
	SOW BPO G004: TSS

Руководство Поставщика (образец)

- Настоящее Дополнение «Техническое задание» к Соглашению об оказании услуг содержит определенные требования, которые Поставщик должен соблюдать в целях оказания запрашиваемых Услуг. Поставщик обязуется ответить на требования, содержащиеся в настоящем Дополнении, в соответствии с нижеприведенными инструкциями. Ответ Поставщика должен быть представлен в утвержденном формате. Ответ Поставщика является основанием для полной оценки Клиента.
- Поставщик должен давать четкие, краткие и рассудительные ответы. Поставщик не должен переносить дату ответа. Вариант отложенного ответа: «Поставщик ABC будет рад отложить обсуждение этого вопроса на более позднее время».

Общие инструкции (образец)

- Поставщик должен использовать электронную версию настоящего Дополнения (предоставляется с материалами Соглашения об оказании услуг) для ответа на требования. Поставщик не имеет права вносить какие-либо изменения в форматирование или текстовые стили документа в целом.
- Поставщик должен сохранить файл под именем исходного файла с указанием трехбуквенного идентификатора Поставщика в начале (например, «ABC Agreement SOW Exhibit SOW.doc»), где «ABC» заменяется трехбуквенным акронимом, обозначающим Поставщика. Все файлы, предоставленные Поставщиком, должны содержать один и тот же трехбуквенный идентификатор.
- Поставщик обязуется вернуть окончательный вариант файла с новым именем в рамках своего общего ответа на Соглашение об оказании услуг.

Инструкции по составлению ответа (образец)

- Поставщик обязуется ответить на требования, содержащиеся в настоящем Дополнении, согласно одному из трех следующих вариантов по каждой из отдельных ячеек:
 - Опишите способ. Применительно к параграфам или предложениям из столбца «Требования Заказчика», обозначенным *«курсивом»*, попросите Поставщика описать способ соблюдения требований, Поставщик должен сделать следующее:
 - Оставить ячейку в столбце «Соблюдение требованиям Д/Н» пустой. Ячейка в данном столбце должна быть закрашена в знак того, что ответа в ячейке не требуется.
 - В соответствующей ячейке в столбце «Ответ Поставщика» ввести сжатое, но полное описание того, каким образом Поставщик будет соблюдать требования. Описание должно быть предоставлено не более, чем на 5 (пяти) страницах. Если для полноценного разъяснения подхода и описания Поставщика необходима дополнительная информация, Поставщику следует предоставить приложение к своему ответу и четко указать в какой части приложения содержится дополнительная информация. По возможности, Поставщику следует избегать ссылок на информацию в приложении, для удобства чтения и компактности общего ответа на Соглашение.

Конфиденциальная информация GM

- См. ниже «Образцы — формат требуемых ответов» с приведенным образцом ответа на данный тип требования (Исх. № E2.1–25).
- **Соблюдение.** Большая часть требований в Дополнении содержит предполагаемые обязательства Поставщика в связи с Услугами. Данные требования призваны выявить согласие Поставщика на выполнение требования согласно указанию. Если Поставщик ознакомился, понял и обязуется выполнять требование в точности как указано, Поставщик должен:
 - 1) Ввести «Д» в столбец «Соблюдение требований Д/Н». («Д» означает «Да», и указывает на то, что Поставщик обязуется выполнить требование согласно указанию.)
 - 2) Если Поставщик выполняет требование в полном объеме, ему не нужно вводить дополнительную информацию в ячейке столбца «Ответ Поставщика».
 - 3) См. ниже «Образцы — формат требуемых ответов» с приведенным образцом ответа на данный тип требования (Исх. № E2.1–27).
- **Несоблюдение.** Если Поставщик не дает гарантий выполнения обязательств согласно указанию, и (или) имеет ряд изменений относительно формулировки требования, и (или) имеет альтернативный подход к выполнению требования, необходимо сделать следующее:
 - 1) Ввести букву «Н» в столбце «Соблюдение требований». («Н» означает «Нет», и указывает на то, что Поставщик не гарантирует выполнение требования согласно указанию.)
 - 2) Скопировать и вставить требование из столбца «Требования Заказчика» в соответствующую ячейку столбца «Ответ Поставщика» в правой части страницы.
 - 3) После этого Поставщику следует внести свою предлагаемую редакцию формулировки требования, вычеркнув слово (слова) из текста в столбце «Ответ Поставщика», и (или) дополнив его желаемой формулировкой. Убедиться в том, что в столбце «Ответ Поставщика» содержится весь текст исходного требования, и вычеркнуть исходный текст или добавить предлагаемые изменения, которые должны быть отчетливо видны (например, «подчеркнуты красной линией») с целью визуального отображения исходного текста вместе с предлагаемыми изменениями.
 - 4) ПОСЛЕ завершения предлагаемой редакции, Поставщик вправе добавить краткое объяснение причины такой редакции в пределах ячейки в столбце «Ответ Поставщика». Объяснение должно приводиться отдельно и отличаться от размеченного текста, оно должно идти за указанием предлагаемых изменений.
 - 5) Поставщик не должен рассматривать возможность запроса изменений в качестве способа переработки Соглашения в целом. Клиент ожидает от Поставщика выполнения требований согласно указанию, при этом, изменения должны вноситься исключительно в виде незначительных уточнений, либо, если Поставщик не выполняет требования согласно указанию.
 - 6) См. ниже «Образцы — формат требуемых ответов» с приведенным образцом ответа на данный тип требования (Исх. № E2.1–28). Столбец «Исх.№» с последовательной нумерацией должен начинаться с буквы (A-ZZZZ), с последующим указанием цифры.

Образцы — формат требуемых ответов

Исх. №	Требования Заказчика	Соблюдение требований (Д/Н)	Ответ Поставщика
	Поставщик должен описать в Дополнении свой вариант решения вопроса выполнения требований процесса Управления проблемами.		Поставщик ABC должен реализовать надежную систему Управления проблемами, а также использовать набор коммерческих пакетов программного обеспечения от Поставщика 123 с целью отслеживания, контроля и формирования ответов по проблемам. Поставщик ABC, помимо прочего, должен...
	В обязанности Поставщика входит:		
	Отслеживание проблем и управление ими.	Д	
	Реализация предупреждающих и исправительных мер по устранению неполадок для эффективного выявления и решения проблем.	Н	Реализация упреждающих и исправительных мер по устранению неполадок для эффективного выявления и решения проблем.

В тех случаях, когда ячейка не закрашена, в соответствующей ячейке в столбце «Ответ Поставщика» необходимо предоставить описание того, каким образом Поставщик планирует выполнить требование.

Поставщик должен ввести «Д» (Да) или «Н» (Нет), чтобы обозначить выполняет ли он требование согласно указанию. В тех случаях, когда ячейка закрашена, в столбце «Соблюдение требований (Д/Н)», ответа не требуется.

Если Поставщик не выполняет требование в точном соответствии с указанием, Поставщик должен ввести «Н» в столбце «Соблюдение требований (Д/Н)», а также скопировать исходное требование в столбец «Ответ Поставщика». Поставщик должен внести предлагаемые изменения в текст, используя опцию «исправления» или иной способ четко обозначить вносимые в исходный текст изменения.

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ I. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ

1.	ВВЕДЕНИЕ	
2.	ОЧЕРЕДНОСТЬ	2
3.	ОТДЕЛЬНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ, НЕ ОКАЗЫВАЕМЫХ ПОСТАВЩИКОМ	3
4.	ТРЕБОВАНИЯ К РАБОТЕ В ПРЕДЕЛАХ СРЕДЫ С НЕСКОЛЬКИМИ ПОСТАВЩИКАМИ	3
5.	РАБОЧЕЕ ВРЕМЯ	4
6.	ЕЖЕГОДНЫЙ АНАЛИЗ ГОТОВНОСТИ	4
7.	УПРАВЛЕНИЕ ПРОБЛЕМАМИ И РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМ	5
8.	ПОТЕНЦИАЛЬНАЯ ДОБАВОЧНАЯ СТОИМОСТЬ	6
9.	КРИТЕРИИ ПРИНЯТИЯ	6
	РАЗДЕЛ II. ОКАЗАНИЕ УСЛУГ. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	6
1.	ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ И ЦЕЛИ	6
2.	ОБУЧЕНИЕ И ОБРАЗОВАНИЕ	7
3.	НЕПРЕРЫВНОСТЬ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	8
4.	ОТЧЕТЫ	8
5.	ОБЕСПЕЧЕНИЕ КАЧЕСТВА И ПОСТОЯННОЕ УЛУЧШЕНИЕ	9
	РАЗДЕЛ III. ОКАЗАНИЕ УСЛУГ. ТЕХНОЛОГИИ РЕАЛИЗАЦИИ	10
1.	МЕТОДОЛОГИЯ И СТАНДАРТЫ	
2.	УПРАВЛЕНИЕ ОБЪЕТАМИ И АКТИВАМИ	
3.	ИНФРАСТРУКТУРНЫЕ УСЛУГИ	
4.	ИНТЕГРАЦИОННЫЕ УСЛУГИ	
5.	ДАННЫЕ, ПЕРЕНОС ДАННЫХ, ПОДДЕРЖКА И УПРАВЛЕНИЕ БАЗАМИ ДАННЫХ	

Конфиденциальная информация GM

6. **УПРАВЛЕНИЕ ХРАНЕНИЕМ ДАННЫХ**
7. **ОПЕРАЦИИ**
8. **ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА**
9. **ПОДДЕРЖКА И ОБСЛУЖИВАНИЕ ПРИЛОЖЕНИЙ**

РАЗДЕЛ IV. УПРАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТЬЮ

1. **ПОЛИТИКА И ПРАКТИКА ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ**
2. **УПРАВЛЕНИЕ ЖИЗНЕННЫМИ ЦИКЛАМИ ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОЛИТИКИ**
3. **ПРОТИВОВИРУСНАЯ ЗАЩИТА**
4. **БЕЗОПАСНОСТЬ ВЕБ-ПРИЛОЖЕНИЙ** 20
5. **УПРАВЛЕНИЕ УЯЗВИМОСТЯМИ** 22

Исх. №	Техническое задание --	Соблюдение требований (Д/Н)	Ответ Поставщика
A-01	РАЗДЕЛ I ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ		
A-02	1. ВВЕДЕНИЕ		
A-03	Настоящий Раздел: Техническое задание (далее — «Техническое задание» или “SOW”) прилагается и включается в качестве ссылки в Соглашение об оказании Услуг, заключенное между Заказчиком и Поставщиком (далее — «Соглашение»).		
A-04	Настоящее Техническое задание определяет Услуги, оказываемые Поставщиком с Даты вступления в силу Соглашения, если не указано иное, в отношении всех Услуг, описанных в настоящем Соглашении.		
A-05	Настоящее SOW описывает роль и обязанности Поставщика в связи с оказанием Услуг, а именно:		
A-06	1. Поставщик обязуется оказать Заказчику Услуги и прочие услуги, выполнить функции и обязанности, описанные в настоящем SOW, а также любые дополнительные услуги, функции и обязанности, на оказание и выполнение которых он дал согласие в соответствии с Соглашением.		
A-07	2. Поставщик обязуется обеспечить эксплуатацию и обслуживание всех составляющих данного проекта. Поставщик обязуется оказать все требуемые услуги по поддержке инфраструктуры, а также услуги по поддержке приложений, требуемых в связи со всеми Услугами.		
A-08	3. Поставщик обязуется оказать Услуги в объеме, необходимом для удовлетворения требований Уровней услуг.		
A-09	4. Поставщик подтверждает и соглашается, что он несет полную ответственность за выполнение Услуг (в том числе, за любые и все аспекты порядка, в соответствии с которым предоставляются Услуги).		
A-10	В дополнение к оказанию Услуг, описанных в настоящем SOW, Поставщик обязуется выполнить или обеспечить следующее:		
A-11	1. Поставщик должен подтвердить, если прямо не указано иное, что он предоставит решение с поддержкой всех		

	бизнес-процессов, описанных в Техническом задании и Приложениях к нему.		
A-12	2. В процессе оказания данных Услуг, Поставщик обязуется применить свой опыт и знания для оценки возможного улучшения собственных Услуг, а также услуг других соответствующих поставщиков, и для выявления потенциальных способов снижения затрат.		
A-13	3. Управленческий персонал Поставщика, предоставленный Заказчику, должен быть в полной мере квалифицирован и, при необходимости, профессионально сертифицирован, а также должен специализироваться на оказании и выполнении требуемых услуг и функций. Прочий персонал по ведению счетов Поставщика, предоставленный Заказчику, также должен быть в полной мере квалифицирован и, при необходимости, профессионально сертифицирован, а также специализироваться, если требуется, на оказании и выполнении требуемых услуг и функций. Опыт персонала Поставщика должен соответствовать должностной инструкции, должностям и обязанностям в рамках функционала соответствующей позиции, персонал должен иметь опыт работы, имеющий отношение к осуществляемой деятельности.		
A-14	4. Персонал Поставщика должен понимать бизнес-процессы Заказчика, а также распространять соответствующие знания между сотрудниками Поставщика, обслуживающими Заказчика.		
A-15	2. ОЧЕРЕДНОСТЬ		
A-16	Если обязательства Поставщика описаны в Техническом задании и Приложениях к нему, они считаются, в максимально возможной степени, соответствующими должности, а в отношении документации устанавливается следующая очередность (в порядке убывания):		
A-17	а. Техническое задание.		
A-18	б. Приложения и дополнения к Техническим заданиям, кроме любых документов, связанных с техническими решениями (далее — “TSD”), которые могут прилагаться к Техническим заданиям.		
A-19	с. Любые TSD могут также являться приложениями или дополнениями к Техническим заданиям. TSD выступают исключительно в качестве уточняющих справочных документов, имеющих отношение к техническому решению Поставщика. Они не могут		

	<p>переопределять, изменять или вносить поправки в обязательства, обозначенные в Технических заданиях. Кроме того, они не могут переопределять, изменять или вносить поправки в требования к Уровням услуг Дополнения «Уровни услуг» или в Положения о ценах и оплате Дополнения «Цены и оплата». При обнаружении несоответствий или разночтений между текстами TSD и любого Технического задания, или любого приложения (дополнения) к Техническому заданию, в том числе Дополнения «Уровень услуг» или Положения о цене и оплате, тексту TSD во всех случаях присваивается низший порядок очередности. В любом случае, никакое положение TSD не может толковаться в качестве основания для добавления любых дополнительных Обязательств в связи с Услугами, поскольку подобные Обязательства изложены в рамках Дополнения «Цены и оплата».</p>		
A-20	<p>3. ОТДЕЛЬНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ, НЕ ОКАЗЫВАЕМЫХ ПОСТАВЩИКОМ</p>		
A-21	<p>Любые Услуги, не включенные в Базовые обязательства Поставщика, описаны в рамках настоящего документа. Кроме случаев, когда исключенные Услуги приведены отдельным списком, Заказчик принимает обязательства в связи со всеми включенными Услугами.</p>		
A-22	<p>Поставщик должен описать любые услуги, которые он не предоставляет в полном объеме.</p>		
A-23	<p>4. ТРЕБОВАНИЯ К РАБОТЕ В ПРЕДЕЛАХ СРЕДЫ С НЕСКОЛЬКИМИ ПОСТАВЩИКАМИ</p>		
A-24	<p>1. Если применимо, Поставщик обязуется сотрудничать с каждой из других аутсорсинговых компаний для выявления проблем, координирования их решения, планирования работы и осуществления связанных с этим мероприятий для эффективного оказания Услуг. Свести к минимуму нарушение бизнес операций Заказчика в связи с передачей операций Заказчика на аутсорсинг другим аутсорсинговым компаниям, а также добиться для Заказчика максимальной выгоды от Услуг, оказываемых другими аутсорсинговыми компаниями. Подобные совместные мероприятия включают в себя переходы, ежедневное обслуживание, миграции, а также упреждающее управление проблемами и содействие в</p>		

	вопросах контроля изменений и прекращения деятельности.		
A-25	2. Если применимо, Поставщик обязуется координировать, решать проблемы, упорядочивать и планировать работу с другими аутсорсинговыми компаниями, оказывающими операционные услуги Заказчику, которые необходимы Поставщику для оказания Услуг, или имеют отношение к нему.		
A-26	5. РАБОЧЕЕ ВРЕМЯ		
A-27	Руководитель проекта должен заполнить настоящий раздел по собственному усмотрению Все операционные функции Аутсорсинговых услуг, описанные в настоящем SOW, должны предоставляться на круглосуточной основе семь дней в неделю, по мере необходимости (кроме случаев запланированных и незапланированных периодов обслуживания, заранее согласованных с Заказчиком).		
A-28	Поставщик должен соблюдать требования.		
A-29	6. ЕЖЕГОДНЫЙ АНАЛИЗ ГОТОВНОСТИ		
A-30	Поставщик оставляет за собой право проводить Ежегодный анализ готовности для подтверждения готовности компонентов системы, отвечающих за качество, оказывать услуги Заказчику, а также для подтверждения доступности и актуальности различных рабочих продуктов, в отношении которых Заказчик либо выступает в качестве совладельца, либо в связи с которыми он наделен правами по окончании действия Соглашения. Предмет анализа: 1. Продукты, связанные с обработкой. 2. Метрические данные обработки. 3. Технологические продукты и процессы. Заказчик обязуется подтвердить определенные области исследования до проведения анализа.		
A-31	В обязанности Поставщика входит:		
A-32	1. По окончании Анализа готовности, предоставить отчет Заказчику с указанием проблем и вопросов.		
A-33	2. У Поставщика есть 30 дней для предоставления Заказчику плана действий по решению проблем.		
A-34	3. Поставщик и Заказчик должны в двустороннем порядке		

	согласовать планируемый комплекс мер и сроки их реализации.		
A-35	7. УПРАВЛЕНИЕ ПРОБЛЕМАМИ И РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМ		
A-36	Поставщик обязуется обеспечить общее управление и контроль мероприятий и заданий в рамках программы для проверки соответствия требованиям оказываемых по договору Услуг, и выполнения требований определенной программы.		
A-37	В обязанности Поставщика входит:		
A-38	1. Соблюдение модели управления Заказчика SOW BPO G001 Модель управления GM.		
A-39	2. Поддержание соответствующего уровня отраслевых знаний в связи с деятельностью Заказчика путем участия в отраслевых собраниях, форумах и конференциях, а также проведения иных мероприятий.		
A-40	3. Интеграция новых Услуг. При рассмотрении Заказчиком возможности внедрения новых бизнес-услуг третьих лиц, затрагивающих Услуги, в обязанности Поставщика входит выполнение ответственного анализа влияния внедрения таких Услуг, а также рекомендации в отношении стратегий по успешной интеграции. Если в дальнейшем Заказчик решает внедрить новые бизнес-услуги, он должен выполнять такое внедрение посредством процесса Управления изменениями.		
A-41	8. ПОТЕНЦИАЛЬНАЯ ДОБАВОЧНАЯ СТОИМОСТЬ		
A-42	Заказчик обязуется предоставить надлежащее вознаграждение за дополнительные возможности с добавленной стоимостью в дополнение к требованиям, имеющим отношение к Услугам, по договоренности с Поставщиком.		
A-43	Заказчик ожидает, что Поставщик добавит стоимость дополнительным областям, обозначенным в данном Запросе на предложение. Поставщик должен описать любые уникальные возможности, которыми он обладает для оказания поддержки Заказчику, при достижении дополнительных улучшений, а также описать каким образом он планирует предоставить Заказчику такие возможности.		

A-44	9. КРИТЕРИИ ПРИНЯТИЯ		
A-45	По получении Результатов работ по Проекту в соответствии с требованиями, Заказчик обязуется принять Результаты работ в соответствии с руководством Заказчика, а также на основании уникальных требований каждого отдельного проекта.		
A-46	РАЗДЕЛ II ОКАЗАНИЕ УСЛУГ. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ		
A-47	1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ И ЦЕЛИ		
A-48	<p>Руководитель проекта (РП) должен выявить:</p> <p>Область применения бизнес требований.</p> <p>Область применения требований к ИТ-реализации.</p> <p>Область применения в целом, концепцию, цели, задачи и т. д.</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ: Следует обозначить новое приложение, которое охватывает любые разработки, концепции, декларации о перспективах, и т. д.</p>		
A-49	<p>Поставщик должен заполнить приложение SOW BPO S001: Решение Поставщика с подробным описанием своего понимания области применения и целей, а также с указанием ключевых элементов соответствующего решения, которое четко и лаконично выступает в качестве их дифференциатора. Поставщик должен соединить предоставляемое им предложение и подход, включить инновации и креативность, а также стоимость. (Обратите внимание на то, что Заказчик стремится получить не маркетинговые материалы, а соответствующий ответ на вопрос «почему именно мы?».)</p>		
A-50	Решение Поставщика должно включать в себя следующее:		
A-51	<ol style="list-style-type: none"> 1. Раздел «Краткий обзор» — включает в себя качественный обзор возможностей Заказчика по каждой области, обозначенной в приложении «SOW BPO S001: Решение Поставщика». 		
A-52	<ol style="list-style-type: none"> 2. Раздел «Решение» — включает в себя ключевые элементы решения Поставщика и демонстрирует его понимание Бизнес-требований. 		
A-53	<ol style="list-style-type: none"> 3. Раздел «Решение технологии реализации» — описание решения Поставщика в связи с требованиями к Технологии 		

	реализации.		
A-54	<p>4. Раздел «План перехода Поставщика» — описание общего перехода Поставщика и процесса реализации.</p> <p>Во избежание недоразумений, план перехода, предоставленный Поставщиком и принятый Заказчиком для Важного результата работ «Подробный план перехода поставки», определенный в Дополнении «Уровни услуг», является окончательным и определяющим планом перехода применительно к настоящему Соглашению.</p>		
A-55	<p>2. ОБУЧЕНИЕ И ОБРАЗОВАНИЕ</p>		
A-56	Руководитель проекта (РП) должен выявить требования к обучению.		
A-57	Поставщик должен соблюдать требования.		
A-58	Поставщик должен описать каким образом он обеспечит соблюдение требований к обучению и образованию, содержащихся в настоящем SOW.		
A-59	<p>3. НЕПРЕРЫВНОСТЬ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И СКАЗАНИЯ УСЛУГ</p>		
A-60	Документация Заказчика с требованиями к классификации аварийного восстановления приложений относится к термину библиотеки инфраструктуры информационных технологий ИТIL «Непрерывность оказания услуг», означая «Аварийное восстановление». Все ссылки на планирование Непрерывности оказания ИТ-услуг синонимичны планированию Аварийного восстановления приложений.		
A-61	В обязанности Поставщика входит:		
A-62	<p>1. Предоставление Приложения SOW BPO S002: Планы по непрерывности осуществления деятельности и оказания услуг Поставщиком с детальным указанием Услуг по управлению непрерывностью услуг Поставщика (SCM). В Планы Поставщика должна входить документация по процедурам, которых необходимо придерживаться для того, чтобы внедрять Услуги по непрерывности осуществления деятельности и Услуги по непрерывности оказания услуг и управлять ими.</p>		
A-63	<p>2. Поставщик несет ответственность за обеспечение обновления всей документации по программе непрерывности осуществления деятельности</p>		

	<p>в соответствии с изменениями политики, процедур, программной или аппаратной инфраструктуры, а также за поддержку компонентов или услуг Заказчиком в той степени, в которой такое изменение относится к Услугам, процессам или технологиям, используемым для оказания Услуг Заказчику.</p>																						
A-64	<p>Заказчик сохраняет за собой ответственность за составление и контроль исполнения планов по непрерывности осуществления деятельности и управленческие мероприятия, а также обязуется заранее утвердить мероприятия Поставщика.</p>																						
A-65	<p>4. ОТЧЕТЫ</p>																						
A-66	<p>Поставщик обязуется периодически (на ежемесячной или ежеквартальной основе, согласно указанию Заказчика) подготавливать и предоставлять отчеты об исполнении, финансовые отчеты, отчеты об использовании и отчеты о состоянии, согласно предоставленному описанию, а также такие отчеты, которые Заказчик обозначит или утвердит с изменениями в будущем.</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ: РП должен передать список отчетов к предоставлению.</p> <table border="1" data-bbox="242 1066 1082 1825"> <thead> <tr> <th>Описание отчета</th> <th>Месяцев с даты вступления Соглашения</th> <th>Периодичность</th> <th>Носитель</th> <th>Комментарий</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Отчеты проверки безопасности</td> <td>1</td> <td>Ежеквартально</td> <td></td> <td>Отчеты проверки процедур безопасности. Область применения включает в себя результаты сканирования уязвимости, в том числе, помимо прочего: Многоуровневую безопасность, Испытание на возможность проникновения в систему, Брандмауэр приложений и Архитектуру. Помимо прочего, критерии включают в себя соблюдение требований Системы технической безопасности (TSS) и (или) Web Security Checklist, BPO Checklist, Cornerstone, ISP&C, и Web Hosting T&Cs.</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Описание отчета	Месяцев с даты вступления Соглашения	Периодичность	Носитель	Комментарий	Отчеты проверки безопасности	1	Ежеквартально		Отчеты проверки процедур безопасности. Область применения включает в себя результаты сканирования уязвимости, в том числе, помимо прочего: Многоуровневую безопасность, Испытание на возможность проникновения в систему, Брандмауэр приложений и Архитектуру. Помимо прочего, критерии включают в себя соблюдение требований Системы технической безопасности (TSS) и (или) Web Security Checklist, BPO Checklist, Cornerstone, ISP&C, и Web Hosting T&Cs.												
Описание отчета	Месяцев с даты вступления Соглашения	Периодичность	Носитель	Комментарий																			
Отчеты проверки безопасности	1	Ежеквартально		Отчеты проверки процедур безопасности. Область применения включает в себя результаты сканирования уязвимости, в том числе, помимо прочего: Многоуровневую безопасность, Испытание на возможность проникновения в систему, Брандмауэр приложений и Архитектуру. Помимо прочего, критерии включают в себя соблюдение требований Системы технической безопасности (TSS) и (или) Web Security Checklist, BPO Checklist, Cornerstone, ISP&C, и Web Hosting T&Cs.																			

A-67	5. ОБЕСПЕЧЕНИЕ КАЧЕСТВА И ПОСТОЯННОЕ УЛУЧШЕНИЕ		
A-68	Поставщик обязуется описать процесс, персонал и инструменты, которые он планирует использовать для того, чтобы выполнить требования к обеспечению качества, приведенные в настоящем Дополнении.		

Исх. №	Техническое задание --	Соблюдение требований (Д/Н)	Ответ Поставщика
A-69	РАЗДЕЛ III ОКАЗАНИЕ УСЛУГ - ТЕХНОЛОГИЯ РЕАЛИЗАЦИИ		
A-70	1. МЕТОДОЛОГИЯ И СТАНДАРТЫ		
A-71	Методология, инструменты и практики		
A-72	В обязанности Поставщика входит:		
A-73	1. Оказание Услуг по структурированным методикам с использованием автоматизированных инструментов, в том числе, инструментов Управления проектами, а также лучших используемых передовых практик, которые дополняют методологию оказания Услуг.		
A-74	3. Поставщик обязуется описать используемый им процесс управления системой предоставления и указать, в каких случаях процесс Поставщика несовместим со стандартами Заказчика.		
A-75	4. Проверка соответствия и (или) совместимости с требованиями и стандартами.		
A-76	5. Знакомство с библиотекой инфраструктуры информационных технологий (ИТЛ) как со стандартом управления ИТ-услугами и услугами, связанными с областью применения Соглашения.		
A-77	6. Поставщик обязуется описать используемую им процедуру оказания Услуг и процессы, согласно описанию, приведенному в настоящем Техническом задании, в том числе, помимо прочего:		
A-78	a) Непрерывность Услуг.		
A-79	b) Управление мощностями.		
A-80	c) Управление уровнем работоспособности.		
A-81	7. Поставщик обязуется описать используемые им процессы Поддержки Услуг, согласно описанию, приведенному в настоящем Техническом задании, в том числе, помимо прочего:		

A-82	a) Поддержка 2 и 3-го уровней.		
A-83	b) Управление инцидентами.		
A-84	c) Управление проблемами.		
A-85	d) Управление изменениями.		
A-86	e) Управление релизами.		
A-87	f) Управление конфигурацией.		
A-88	Стандарты		
A-89	В обязанности Поставщика входит:		
A-90	1. Соответствие стандартам данных Заказчика и физической безопасности для всех Услуг и мероприятий.		
A-91	2. Разработка процессов и процедур для удовлетворения требований стандартов.		
A-92	2. УПРАВЛЕНИЕ АКТИВАМИ И ОБЪЕКТАМИ		
A-93	Если работы должны быть выполнены на объекте Поставщика, в обязанности Поставщика входит:		
A-94	1. Организация и обслуживание работы надлежащего и соответствующего требованиям объекта, оборудования (кроме оборудования, поставляемого Заказчиком) и поставок на принадлежащих Поставщику территориях.		
A-95	2. Предоставление надлежащим образом подготовленного управленческого и обслуживающего персонала в необходимом количестве для выполнения данной функции.		
A-96	3. Обеспечение физической безопасности на принадлежащих Поставщику объектах.		
A-97	4. Обеспечение возможности подключения и производительности всех телекоммуникаций (например, данные, голосовая информация, видео, и т. д.), которые требуются на объектах, принадлежащих Поставщику (или между объектами, принадлежащими Поставщику, и объектами Заказчика) для оказания Услуг.		
A-98	Поставщик обязуется описать каким образом он планирует соблюдать требования по управлению и поддержке.		

A-99	3. ИНФРАСТРУКТУРНЫЕ УСЛУГИ		
A-100	Поставщик обязуется описать работу и процессы, которые он планирует предоставить, в целях эксплуатации, поддержки и обслуживания базовой инфраструктуры (например, компьютерные платформы, устройства хранения данных, оборудование телефонии, LAN, WAN и сетевое оборудование), используемой для решения и для обеспечения возможности подключения к среде Заказчика, а также, в соответствующих случаях, к ГМ Заказчика.		
A-101	В обязанности Поставщика входит:		
A-102	1. Эффективное управление средой прикладных программных средств, компьютерными платформами, сетью и прочим требуемым оборудованием, программным обеспечением и инфраструктурой для достижения уровней услуг Заказчика.		
A-103	2. (i) Разработка технической архитектуры; (ii) внедрение технической архитектуры; а также (iii) управление и эксплуатация инфраструктуры, в том числе, инфраструктуры для обработки данных, серверов, оборудования для передачи данных, локальных сетей (LAN), поддержка оборудования рабочего стола, общее офисное оборудование и глобальная сеть (WAN).		
A-104	4. ИНТЕГРАЦИОННЫЕ УСЛУГИ		
A-105	1. Решение Поставщика должно взаимодействовать с системами Заказчика в целях обеспечения обмена транзакционными и общими основными данными.		
A-106	2. Заказчик ожидает от Поставщика эффективного использования существующих интерфейсов API Поставщика, при создании интерфейсов с параллельным преодолением препятствий существующих систем Заказчика.		
A-107	3. Заказчик должен указать требования к содержимому данных в рамках взаимодействия между системами Заказчика и Поставщика.		
A-108	4. Если использование автоматизированных интерфейсов в реальном времени недопустимо или невозможно, Заказчик вправе утвердить интерфейсы регулярного обмена данными или ручной ввод данных.		
A-109	5. Единый тип интерфейса (например, информация по		

	активам) может потребовать взаимодействия систем с несколькими поставщиками. Поставщик несет ответственность за успешный обмен данными между поставщиком и системами Поставщика.		
A-110	5. ДАННЫЕ, ПЕРЕНОС ДАННЫХ, ПОДДЕРЖКА И УПРАВЛЕНИЕ БАЗАМИ ДАННЫХ		
A-111	Поставщик должен соблюдать следующие требования:		
A-112	1. Поддержка архивирования данных путем обеспечения способа резервного копирования накопленных данных с одновременной поддержкой управляемости текущих данных для целей отклика приложений.		
A-113	2. Предоставление Заказчику возможности обозначить, какие именно данные должны быть заархивированы и когда.		
A-114	3. Предоставление доступа Заказчику к архивным данным по его запросу.		
A-115	Поставщик должен описать свой подход к вопросу переноса данных с существующего унаследованного приложения, в том числе сегментацию данных, и отсутствие расхождений в них.		
A-116	6. УПРАВЛЕНИЕ ХРАНЕНИЕМ ДАННЫХ		
A-117	1. Поставщик обязуется описать, каким образом он планирует осуществлять мониторинг, управление, оптимизацию и контроль системы онлайн-хранения данных; инициализацию томов хранения данных; создание стандартов хранения; управление каталогами и миграцией данных в целях выполнения требований, содержащихся в настоящем SOW.		
A-118	2. Поставщик обязуется описать, каким образом он планирует управлять Услугой хранения данных в связи с утерей логических или физических данных вследствие аварии, точкой восстановления и ожидаемым временем восстановления, а также доступность метрики готовности и производительности.		
A-119	3. Поставщик обязуется описать, каким образом он планирует обеспечивать выполнение требований Услуг резервного копирования и восстановления данных (BUR) в связи с утерей логических или физических данных вследствие аварии, точкой восстановления и ожидаемым		

	временем восстановления, а также доступность метрики готовности и производительности.		
A-120	4. Поставщик обязуется описать, каким образом он планирует управлять Носителями информации за пределами сайта и Внешними носителями информации.		
A-121	7. ОПЕРАЦИИ		
A-122	Поставщик также обязуется описать, каким образом будет осуществляться мониторинг и обслуживание производительности системы посредством Заказчика, в том числе, каким образом Поставщик планирует контролировать и реагировать на сбои в работе систем сигнализации, и на проблемы экологического характера, а также, каким образом осуществляется передача и получение информации по голосованию внешних организаций для выполнения требований к операциям, приведенных в настоящем SOW.		
A-123	1. Поставщик обязуется осуществлять мониторинг и поддержку производительности системы через Поставщика для оказания Услуг в соответствии с положениями Соглашений об уровне услуг (SLA).		
A-124	2. При возникновении проблем в ходе оказания Услуг, Поставщик обязуется: <ul style="list-style-type: none"> • Уведомить сервисную службу Заказчика 1-го уровня критичности. • Принять участие в первоначальной встрече по Управлению инцидентами с Заказчиком и другими поставщиками для обсуждения статуса инцидента. • Принять участие в последующих встречах по Управлению инцидентами с Заказчиком и другими поставщиками для регулярного обновления данных по статусу инцидента. • Предоставить Заказчику отчет по анализу основной причины в течение обоснованно согласованного срока (как правило, 5 рабочих дней) с подробным указанием причины сбоя, мер, предпринятых для восстановления услуг, процедур по профилактике подобных сбоев в будущем, а также обоснованных доказательств того, что профилактические процедуры выполнены и действуют. Рассмотрение результатов анализа основной причины может потребовать присутствия руководства Поставщика на собрании по корректирующим мероприятиям Заказчика. 		

A-125	8. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА		
A-126	1. Поставщик должен описать, каким образом он планирует обеспечивать выполнение требований, предъявляемых к службе технической поддержки, согласно настоящему SOW, в том числе, в отношении программирования системы; программирования системы дистанционной обработки; планирования мощностей; настройки производительности, и связанными с ней монтажными работами; а также обслуживания всех программных продуктов системы.		
A-127	2. Кроме того, Поставщик должен описать, каким образом он планирует осуществлять надзор за операциями системы, а также обеспечивать оперативное реагирование на проблемы с постоянной поддержкой посредством решения, призванного выполнить требования, приведенные в настоящем Дополнении.		
A-128	3. Поставщик также должен описать, каким образом он планирует обеспечить управление конфигурацией для соблюдения требований, приведенных в настоящем SOW.		
A-129	9. ПОДДЕРЖКА И ОБСЛУЖИВАНИЕ ПРИЛОЖЕНИЙ		
A-130	Руководитель проекта вправе потребовать от Поставщика предоставить подробное описание следующих аспектов, если он сочтет это целесообразным:		
A-131	1. Кадровый подход, а также каким образом планируется передача знаний и документации от разработчиков службам поддержки и обслуживания.		
A-132	2. Профилактическое обслуживание.		
A-133	3. Незначительные улучшения.		
A-134	4. По требованию / специализированный подход.		
A-135	5. Нормативные изменения.		
A-136	6. Производственный контроль и планирование.		
A-137	7. Операционная поддержка.		

A-138	<p>РАЗДЕЛ IV УПРАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТЬЮ</p>		
A-139	<p>Поставщик обязуется обеспечивать оказание Услуг в соответствии с политикой и практикой корпоративной безопасности Заказчика, в том числе, помимо прочего, Политикой информационной безопасности General Motors и Практикой безопасности General Motors, которые, как правило, именуются ISP&C.</p>		
A-140	<p>Поставщик обязуется принимать все необходимые технические и организационные меры предосторожности в целях обеспечения защиты Информации Заказчика от несанкционированного доступа, изменения, раскрытия, стирания, манипуляций и уничтожения третьими лицами в период владения такой информацией или ее нахождения под контролем Поставщика, а также в целях гарантии того, что Информация Заказчика не подвергается иным способам обработки, противоречащим законам о конфиденциальности и (или) защите информации.</p>		
A-141	<p>По письменному запросу, Поставщик обязуется предоставить Заказчику всю необходимую информацию в отношении обработки Информации Заказчика, в том числе, помимо прочего, в отношении места и способа ее хранения, лиц, имеющих доступ к ней, с указанием оснований для такого доступа, конкретных мер безопасности, принимаемых в целях обеспечения защиты Информации Заказчика от несанкционированного доступа, изменения, раскрытия, стирания, манипуляций и уничтожения третьими лицами, в период владения такой информацией или ее нахождения под контролем Поставщика.</p>		
A-142	<p>Поставщик обязуется осуществлять достаточный комплекс процедур для выявления и реагирования на нарушения безопасности в связи с Информацией Заказчика. Поставщик обязуется в кратчайшие сроки проинформировать Заказчика о случаях, когда Поставщик получает основания подозревать, или Поставщику становится известно о вредоносных действиях в отношении Информации Заказчика.</p>		
A-143	<p>Поставщик не возражает против права Заказчика на расторжение настоящего Соглашения и прекращение услуг Поставщика незамедлительно после получения уведомления, без выплаты какого-либо возмещения, при выявлении случая нарушения Поставщиком положений настоящего Соглашения или законов о конфиденциальности и (или) защите информации.</p>		
A-144	<p>1. ПОЛИТИКА И ПРАКТИКА ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ</p>		

A-145	Соблюдение рамок Политики и практики информационной безопасности, не противоречащих и согласующихся с рамками Политики и практики информационной безопасности Заказчика, в соответствии с приложением SOW BPO G002 ISP&C .		
A-146	Поставщик обязуется указывать все случаи несоответствий («Расхождения») с ISP&C Заказчика.		
A-147	Поставщик обязуется описать процесс, персонал и инструменты, которые он планирует задействовать в целях выполнения требований Заказчика к Информационной безопасности.		
A-148	В обязанности Поставщика входит:		
A-149	1. Самостоятельное проведение аудита, не реже одного раза в год, в целях мониторинга и обеспечения требуемого уровня эффективности существующего контроля информационной безопасности.		
A-150	2. Поддержка Заказчика в рамках процесса аудита.		
A-151	3. Поставщик обязуется осуществлять достаточный комплекс процедур для выявления и реагирования на нарушения безопасности в связи с Данными Заказчика. Поставщик обязуется в кратчайшие сроки проинформировать Заказчика о случаях, когда Поставщик получает основания подозревать, или Поставщику становится известно о вредоносных действиях в отношении Данных Заказчика.		
A-152	2. УПРАВЛЕНИЕ ЖИЗНЕННЫМИ ЦИКЛАМИ ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОЛИТИКИ		
A-153	1. РП ДОЛЖЕН УКАЗАТЬ ПЕРИОД ХРАНЕНИЯ ДОКУМЕНТОВ ПОСТАВЩИКОМ.		
A-154	2. Поставщик обязуется описать рамки действующей у него политики хранения документов в контексте того, каким образом он предлагает осуществлять управление информацией и данными Заказчика, хранящимися в любом виде, электронном и печатном, от этапа их создания до момента утилизации, с использованием принятых в профессиональных кругах практик, процессов и систем.		
A-155	3. ПРОТИВОВИРУСНАЯ ЗАЩИТА		
A-156	В обязанности Поставщика входит:		

A-157	1. Предоставление инструментов противовирусной защиты в пределах всех действующих систем, управляемых Поставщиком, в целях выявления любых незарегистрированных скрытых кодов, содержащихся в Программном обеспечении или Данных, созданных для того, чтобы:		
A-158	а) уничтожать, искажать или способствовать хищению данных или Программного обеспечения;		
A-159	б) выводить и строя или блокировать любое Программное обеспечение или Систему;		
A-160	с) использовать незарегистрированные или несанкционированные методы доступа в целях получения доступа к Программному обеспечению, прочим ресурсам или Данным Заказчика во всех Системах.		
A-161	2. Установка, обновление, эксплуатация и обслуживание противовирусного Программного обеспечения на всем Оборудовании, совместимом с используемым Программным обеспечением, в целях оказания и поддержки Услуг.		
A-162	3. Обновление противовирусного Программного обеспечения по мере необходимости, или по мере поступления соответствующих указаний со стороны Заказчика, в соответствии с Уровнем услуг, требуемым последним, и, кроме того, не позднее, чем в течение суток с момента поступления утвержденных Заказчиком указанных обновлений в распоряжение Поставщика (или в распоряжение Третьих лиц, отвечающих требованиям и выбранных Поставщиком).		
A-163	4. Сканирование всех почтовых сообщений на наличие вирусов.		
A-164	5. При обнаружении вируса: а) Незамедлительное принятие всех мер по оповещению сервисной службы. б) Оценка масштаба ущерба. в) Блокирование распространения и развития ущерба вследствие действия вируса. г) Удаление вируса. д) Кроме того, (в максимально возможной степени) возврат всех данных и Программного обеспечения в исходное состояние. Поставщик обязуется принять все меры спасти или восстановить максимально возможный объем затронутых вирусом данных и Программного обеспечения на		

	файловом сервере.		
A-165	6. Устранение рисков заражения системы вирусами путем использования программных средств, предназначенных для выявления и удаления вирусов, в рамках каждого действия, предпринятого для установки, перемещения или обслуживания какого-либо Программного обеспечения.		
A-166	7. Обеспечение возможности сканирования дисков или жестких дисков на наличие вирусов по требованию.		
A-167	8. Разработка плана действий по обеспечению противовирусной защиты.		
A-168	9. Оказание консультационных услуг по противовирусной защите.		
A-169	10. Проверка кода и выполняемых файлов Поставщика на вирусы до доставки в любую среду (среду Заказчика, Поставщика или любого Третьего лица).		
A-170	11. Использование безопасной сети для обеспечения соединения между Поставщиком и Заказчиком.		
A-171	4. БЕЗОПАСНОСТЬ ВЕБ-ПРИЛОЖЕНИЙ		
A-172	В тех случаях, когда веб-технология Поставщика является частью его решения, Поставщик несет ответственность за:		
A-173	1. Соответствие требованиям системы технической безопасности (TSS) Заказчика согласно приложению SOW BPO G004 TSS .		
A-174	2. Все веб-сайты, обслуживаемые по договору аутсорсинга (BPO), веб-сайты, отображающие брендинг Заказчика, а также веб-сайты, в пределах которых хранятся данные Заказчика или данные клиентов GM, должны быть зарегистрированы поставщиком в рамках ежедневного процесса автоматизированного сканирования с использованием McAfee SECURE, а также сканироваться до момента фактического развертывания. Соответствие требованиям должно осуществляться на постоянной основе. Подробности этих требований соответствуют требованиям, приведенным в Дополнении «Условия веб-хостинга» .		
A-175	3. Поставщик обязуется предоставить Заказчику исчерпывающий вопросник по оценке воздействия в отношении каждого веб-сайта, обслуживаемого поставщиком. В случае изменения инфраструктуры,		

	структуры сайта или его функциональности, необходимо провести повторную оценку сайта и сообщить Заказчику результаты в течение 10 дней.		
A-176	4. Если после проведения оценки или повторной оценки степень уязвимости сайта классифицируется как высокая, Поставщик несет ответственность за выполнение и проведение Ежегодного аудита веб-безопасности, призванного подтвердить, что веб-приложения Поставщика безопасны. Данный аудит должен проводиться в форме испытания на проникновение вручную и осуществляться утвержденным Заказчиком аудитором веб-безопасности. Список утвержденных поставщиков данной услуги приводится в Дополнении «Условия веб-хостинга» .		
A-177	5. Если после проведения оценки степень уязвимости сайта классифицируется как высокая, Поставщик обязуется предоставить Заказчику отчет об отсутствии вирусов после проведения испытания на проникновение вручную до момента развертывания сайта, а также в дальнейшем на ежегодной основе.		
A-178	6. Стоимость проведения испытания на проникновение вручную, а также услуги по ежедневному автоматизированному сканированию, плюс стоимость любых восстановительных работ, необходимых для установки и поддержания соответствия требованиям в рамках обоих видов тестирования относится на счет Поставщика, кроме случаев, когда об ином свидетельствует отдельное указание Заказчика.		
A-179	7. Список объектов аудита (помимо прочего): а. Многоуровневая безопасность. б. Брандмауэры приложений. с. Архитектура.		
A-180	8. Критерии оценки аудита основываются на следующих аспектах: а. Подверженность уязвимостям. б. Требования к уровню сложности или знаний для эксплуатации уязвимостей. с. Воздействие и последствия успешных атак. д. Факторы, сводящие к минимуму риски уязвимости или способствующие их возникновению.		
A-181	9. Предоставление ежеквартального Отчета по оценке веб-безопасности, в который входит, помимо прочего,		

	сканирование на веб-уязвимость и соответствие требованиям Заказчика, предъявляемым к веб-безопасности.		
A-182	5. УПРАВЛЕНИЕ УЯЗВИМОСТЯМИ		
A-183	В дополнение к требованиям к Безопасности веб-приложений, описанных выше, Поставщик должен выполнить коммерчески обоснованные инструкции, разработанные в целях защиты Данных Заказчика от системных уязвимостей, в том числе:		
A-184	1. Сканирование периметра. Поставщик обязуется провести сканирование периметра с использованием встроенных в инфраструктуру Поставщика адаптеров, обеспечивающих выведение информации на внешние инструменты генерации отчетов. Отчеты составляются на еженедельной основе и предоставляются Заказчику ежеквартально по письменному запросу.		
A-185	2. Сканирование внутренней инфраструктуры. Поставщик обязуется провести сканирование внутренней инфраструктуры с использованием встроенных в инфраструктуру Поставщика адаптеров, обеспечивающих выведение информации на внешние инструменты генерации отчетов. Отчеты составляются на еженедельной основе и предоставляются Заказчику ежеквартально по запросу.		
A-186	3. Сканирование на наличие уязвимостей в приложениях. Поставщик обязуется выполнять сканирование на наличие уязвимостей в приложениях в рамках Услуг на ежедневной основе с использованием McAfee SECURE, а также ежегодное ручное сканирование на проникновение, по мере необходимости. Отчеты составляются и предоставляются Заказчику ежеквартально по письменному запросу.		
A-187	4. Сканирование на наличие вредоносного ПО. Поставщик обязуется выполнять сканирование на наличие вредоносного ПО на всех серверах, задействованных для исполнения Услуг, с использованием центральной платформы управления.		
A-188	5. Управление патчами. Поставщик обязуется использовать процессы и наборы инструментов управления патчами, в целях поддержания актуальности хранимых на серверах данных посредством соответствующих системных и функциональных патчей.		
A-189	6. Документально подтвержденный восстановительный		

	процесс. Поставщик должен использовать документально подтвержденный восстановительный процесс, призванный устранить все угрозы и уязвимости в связи с Услугами.		
--	---	--	--

ООО «Джи Эм ДАТ СНГ»

ООО «Гран»

Подпись: _____

Подпись: *И.И. Крамаренко* _____

ФИО: _____
(печатными буквами)

ФИО: Крамаренко И.И.
(печатными буквами)

Должность: _____

Должность: директор _____

Дата: _____

Дата: 13.11.2013 _____





General Motors DAT CIS LLC

**Обработка претензий
дилера в период
послепродажного
обслуживания**

Дополнение №5: «Определение стоимости и условия
оплаты»

30 октября 2013-

ИНФОРМАЦИЯ, ПРИВЕДЕННАЯ В НАСТОЯЩЕМ ДОКУМЕНТЕ, ЯВЛЯЕТСЯ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОЙ И НЕ ПОДЛЕЖИТ РАЗГЛАШЕНИЮ. ОНА МОЖЕТ ИСПОЛЬЗОВАТЬСЯ ТОЛЬКО ЛИЦАМИ, ИМЕЮЩИМИ СООТВЕТСТВУЮЩИЕ ПОЛНОМОЧИЯ. ЕСЛИ ВЫ НЕ ЯВЛЯЕТЕСЬ ЗАКОННЫМ ПОЛУЧАТЕЛЕМ ИНФОРМАЦИИ ИЛИ ЕГО ПРЕДСТАВИТЕЛЕМ, ВАМ ЗАПРЕЩЕНО ЧИТАТЬ, ИСПОЛЬЗОВАТЬ, ТИРАЖИРОВАТЬ, РАСПРОСТРАНЯТЬ И (ИЛИ) КОПИРОВАТЬ НАСТОЯЩИЙ ДОКУМЕНТ.

А. Общие положения

Общие положения

Настоящее Дополнение («Определение стоимости и условия оплаты») является дополнением к Соглашению об оказании услуг, заключенному между Поставщиком и Покупателем и вступающему в силу в Дату вступления в силу.

Определения

Употребляемые в настоящем Дополнении термины, которые написаны с заглавной буквы, будут иметь то же значение, что и в Соглашении или других дополнениях к нему.

Валюта

Все выплаты должны осуществляться в рублях РФ без НДС в соответствии с условиями Дополнения и Приложений к нему.

Б. Выплаты

Цена Соглашения, подлежащая уплате согласно пункту 3 подпункт В Соглашения об оказании услуг, при условии предоставления полного комплекта первичных документов (счет, счет-фактура, акт выполненных работ) состоит из следующих элементов:

- 1) Лицензия на ПО TrackStudio составляет 14 975 (четырнадцать тысяч девятьсот семьдесят пять) рублей без НДС;
- 2) Доработка версии «**Single Server**» (исходного ПО) в соответствии с требованиями Заказчика, описанными в Дополнении № 4 «Общие условия работ» – 27 000 (двадцать семь тысяч) рублей без НДС за 13,5 чел-часов; 3) Предоставление услуги по резервному копированию – 3 000 (три тысячи) рублей без НДС;
- 3) Антивирусное ПО – 2 000 (две тысячи) рублей без НДС;
- 4) SSL сертификат шифрования для сайта 2 500 (две тысячи пятьсот) рублей без НДС;
- 5) Настройка ПО в соответствии с Дополнением № 1 «Техническое задание» - 40 000 (сорок тысяч) рублей без НДС, в том числе 15 000 (пятнадцать тысяч) рублей без НДС - разработка отчетов.

Ежемесячные платежи:

- 1). Оплата 10 (десять) часов технической поддержки в соответствии с условиями и ценами, описанными в Дополнении № 3 «Поддержка»;
- 2). Услуга хостинг сайта 4 000 (четыре тысячи) рублей без НДС

Подлежат оплате в следующем порядке:

Согласно пункту 3 подпункт В Соглашения об оказании услуг, при условии предоставления полного комплекта первичных документов (счет, счет-фактура, акт выполненных работ)

Счет на оплату выставляется после подписания акта приемки-передачи работ/услуг, то есть с даты, когда Покупатель осуществит приемку оказанных Поставщиком услуг/работ. После подписания акта приемки-передачи работ/услуг, получения счет-фактуры, Покупатель осуществляет выплаты в соответствии с условиями Соглашения.

В. Выставление счетов

Поставщик обязан обеспечить создание резервных копий и представление отчетов в соответствии с требованиями Покупателя. Все суммы в настоящем Договоре указаны без учета НДС (налога на добавленную стоимость). НДС уплачивается Заказчиком одновременно с перечислением соответствующих платежей, в соответствии с официальной действующей ставкой этого налога в России Поставщик увеличивает сумму счета соответственно на сумму НДС и выпускает счета Заказчику с отдельным указанием суммы НДС и суммы-нетто, подлежащей оплате.

Поставщик обязан убедиться, что расценки, указанные в выставленных счетах, являются безошибочными и соответствуют Услугам, оказанным Покупателю. По требованию Покупателя Поставщик должен объяснить и обосновать указанные расценки.

Покупатель имеет право на запрос дополнительной информации в соответствии с Процедурами контроля над внесением изменений.

Г. Дополнительные услуги

Все дополнительные условия согласовываются сторонами отдельными дополнительными соглашениями, подписываемыми обеими Сторонами до даты оказания услуг. Прочие выплаты, кредиты и услуги

Налоги

Все суммы в настоящем Договоре указаны без учета НДС (налога на добавленную стоимость). НДС уплачивается Заказчиком одновременно с перечислением соответствующих платежей, в соответствии с официальной действующей ставкой этого налога в России.

Ответственность Поставщика за программное и аппаратное обеспечение, используемое персоналом Поставщика

Покупатель не обязан приобретать программное или аппаратное обеспечение, которое будет использоваться персоналом Поставщика (например, настольные персональные компьютеры, комплектующие персональных компьютеров и т. д.).

Стоимость услуг связи

Поставщик несет все расходы, связанные с подключением к сети Покупателя, и включающие в себя стоимость подсоединения к системам Покупателя по безопасному зашифрованному каналу.

Д. Возмещаемые затраты

Заказчик может возмещать любые разумные и необходимые расходы Поставщика, заранее письменно согласованные Сторонами. Соответствующая подтверждающая документация должна прилагаться ко всем счетам

ООО «Джи Эм ДАТ СНГ»

ООО «Гран»

Подпись: _____

Подпись: *И.И.И.* _____

ФИО: _____
(печатными буквами)

ФИО: Крамаренко М.А.
(печатными буквами)

Должность: _____

Должность: директор _____

Дата: _____

Дата: 13.11.2013 _____





General Motors DAT CIS LLC

**Обработка претензий
дилера в период
послепродажного
обслуживания**

Дополнение №6: «Условия веб-хостинга»

30 октября 2013

ИНФОРМАЦИЯ, ПРИВЕДЕННАЯ В НАСТОЯЩЕМ ДОКУМЕНТЕ, ЯВЛЯЕТСЯ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОЙ И НЕ ПОДЛЕЖИТ РАЗГЛАШЕНИЮ. ОНА МОЖЕТ ИСПОЛЬЗОВАТЬСЯ ТОЛЬКО ЛИЦАМИ, ИМЕЮЩИМИ СООТВЕТСТВУЮЩИЕ ПОЛНОМОЧИЯ. ЕСЛИ ВЫ НЕ ЯВЛЯЕТЕСЬ ЗАКОННЫМ ПОЛУЧАТЕЛЕМ ИНФОРМАЦИИ ИЛИ ЕГО ПРЕДСТАВИТЕЛЕМ, ВАМ ЗАПРЕЩЕНО ЧИТАТЬ, ИСПОЛЬЗОВАТЬ, ТИРАЖИРОВАТЬ, РАСПРОСТРАНЯТЬ И (ИЛИ) КОПИРОВАТЬ НАСТОЯЩИЙ ДОКУМЕНТ.

Условия веб-хостинга

Хостинг

Новое ПО (ИС) должно обеспечить возможность стабильной одновременной работы пользователей. Ориентировочное число пользователей 330.

Ориентировочная нагрузка на систему: ~ 1000 Актов «ОБ УСТАНОВЛЕННОМ РАСХОЖДЕНИИ ПО КОЛИЧЕСТВУ И КАЧЕСТВУ ПРИ ПРИЕМКЕ ТОВАРНО-МАТЕРИАЛЬНЫХ ЦЕННОСТЕЙ» в месяц. В каждом акте в среднем 7 строк.

Другими словами, в среднем, в месяц пользователи создают претензии на 7000 линий товара.

Время реакции системы на запросы пользователей не должно превышать 3-4 секунд.

Поставщик может выбрать любой из следующих вариантов:

1. Использовать хостинг, предоставляемый GM

Параметры хостинга, который может предоставить GM:

Виртуальный сервер в дата-центре Fortis, г. Санкт-Петербург

4 CPU Intel Xeon X5570 2.93GHz

8 Gb оперативной памяти

100 Gb дискового пространства

Подключение к интернет по порту 100 Мбит/с

2. Использовать свой хостинг

Конкретные параметры хостинга выбираются поставщиком.

1. Услуги

а. Веб-хостинг. Поставщик обязуется предоставить право неисключительного электронного доступа к системам обработки, передачи и хранения цифровой информации («Сервер») в целях поддержки Веб-сайта Заказчика («Сайт»), а также предоставления доступа к Сайту по запросу пользователей глобальной информационной компьютерной сети («Интернет»), в соответствии с разделом 4 («Услуги хостинга»). Доменное имя для веб-сайта (адрес сайта) будет предоставлено заказчиком при введении системы в эксплуатацию.

б. Исходные материалы. В связи с оказанием Услуг Поставщик предоставляет Заказчику определенные материалы, в том числе, помимо прочего, программное обеспечение (в форме объектного или исходного кода), необходимое для эксплуатации и обслуживания Сайта, а также данные, документацию или информацию, разработанные или предоставленные Поставщиком или его Хостами в соответствии с настоящими Условиями веб-хостинга («Исходные материалы»).

с. *Контент Заказчика*. Сайт, помимо прочего, содержит определенные материалы, предоставленные Заказчиком, а все файлы, страницы, данные, работы, информация и (или) материалы, демонстрируемые, подключенные или переданные с Сайта или через Сайт, в том числе, помимо прочего, товарные знаки или знаки обслуживания, изображения, фотографии, иллюстрации, графика, аудиоклипы, видеоклипы, сообщения электронной почты или прочие сообщения, метатеги, имена доменов, программное обеспечение и текст являются «Контентом Заказчика» в соответствии с настоящими Условиями веб-хостинга. Контент Заказчика также включает в себя любые зарегистрированные имена доменов, предоставленные Заказчиком или зарегистрированные от лица Заказчика в связи с Услугами.

d. *Контент третьих лиц*. Поставщик обязуется воздержаться от использования, включения, встройки или иного внедрения в Сайт любого контента третьих лиц, в том числе, помимо прочего, любых изображений, иллюстраций, графики, мультимедийных файлов, текста, компьютерного ПО (в форме объектного или исходного кода), скриптов, программных кодов, данных, информации, HTML-кодов, или иных объектов интеллектуальной собственности без предварительного письменного согласия Заказчика.

2. Лицензия

a. *Лицензия на Контент Заказчика*. За удовлетворительное выполнение Поставщиком всех обязательств по Соглашению, Заказчик предоставляет Поставщику, а Поставщик принимает у Заказчика неисключительную, действующую по всему миру на протяжении срока действия Соглашения, и не предусматривающую выплату роялти лицензию на копирование, демонстрацию, использование и передачу по Интернету или с его помощью Контента Заказчика исключительно для получения выгоды Заказчиком, а также в рамках выполнения или применения Поставщиком настоящих Условий веб-хостинга.

b. *Лицензия на Исходные материалы*. За выполнение Заказчиком своих существенных обязательств перед Поставщиком, открыто указанных в Соглашении, Поставщик предоставляет Заказчику, а Заказчик принимает у Поставщика ограниченную, не подлежащую передаче, неисключительную Лицензию на срок действия настоящего Соглашения на копирование и использование Исходных материалов в связи с использованием Заказчиком Сайта для своих коммерческих целей.

3. Права собственности

a. *Принадлежность*. Заказчик сохраняет за собой долю владения и полное право (в том числе, авторское право и иные имущественные права, а также права на объекты интеллектуальной собственности) на Контент Заказчика, а также на все охраняемые законом элементы, производные работы,

модификации и усовершенствования к ним, вне зависимости от разработчика, которым может являться Поставщик, Заказчик или любой подрядчик, субподрядчик, а также агент по поручению Поставщика или Заказчика. В объеме, в котором права на Контент Заказчика автоматически не передаются Заказчику в силу действия настоящих Условий веб-хостинга или иного, Поставщик обязуется передать и уступить Заказчику долю владения и полное право на Контент Заказчика, а также на все охраняемые законом элементы или производные из них работы.

в. Изменения. За исключением случаев, предусмотренных в настоящем документе или законом, Поставщик не вправе вносить коррективы, изменять, модифицировать, удалять или блокировать доступ ко всему Сайту или любой его части, а также к Контенту Заказчика, хранящемуся на Сервере по какой-либо причине.

с. Принадлежность материалов. Действие следующих положений распространяется на все материалы, услуги, идеи и концепции, принятые и оплаченные Заказчиком.

- (1) При условии соблюдения прав и ограничений прав третьих лиц, Поставщик соглашается, что, в отношениях между Поставщиком и Заказчиком, все программное обеспечение, отчеты, инструкции, имена, логотипы, программы, композиции, фотографии, иллюстрации, пленки и любые иные материалы, подготовленные сотрудниками Поставщика на основании настоящих Условий веб-хостинга, а также любые иные рабочие продукты сотрудников Поставщика, произведенные или созданные на основании Условий веб-хостинга, принадлежат исключительно Заказчику.
- (2) Поставщик соглашается, что данные по всему программному обеспечению, письменным работам, композициям, фотографиям, иллюстрациям, открытиям, проектам, идеям, изобретениям и усовершенствованиям, охраняемым или не охраняемым авторским правом или патентом, которые были написаны, придуманы, созданы, открыты или сделаны сотрудниками Поставщика или его субподрядчиками в процессе работы, проделанной на основании настоящих Условий веб-хостинга, должны быть своевременно раскрыты Заказчику, и становятся, в рамках отношений между Поставщиком и Заказчиком, исключительной собственностью Заказчика, при условии соблюдения прав и ограничений прав третьих лиц.
- (3) За исключением случаев, перечисленных в пункте 3(с)(5) ниже, Поставщик обязуется подписать и привести в действие, а также потребовать своих сотрудников подписать и привести в действие, а также приложить максимальные усилия для того, чтобы

субподрядчики подписали и привели в действие все акты передачи прав и обязательств (в том числе отказ от моральных прав), а также иные документы, необходимые для передачи всех прав и долей участия в указанном программном обеспечении, письменных работах, композициях, фотографиях, иллюстрациях, именах, логотипах, музыке, текстах песен, разработках, идеях, изобретениях, усовершенствованиях или открытиях Заказчику; Поставщик также обязуется совершить все законные действия и подписать все акты передачи прав и обязательств и иные документы, которые Заказчик вправе обоснованно запросить в связи с подачей заявок на регистрацию патентов, товарных знаков и авторских прав как на территории США, так и за пределами страны, либо в связи с ведением любого протеста, тяжбы или иного спора, связанного с ними, при этом все расходы на подачу указанных заявок, отстаивание интересов в связи с указанными заявками и ведение любого протеста, тяжбы или иного спора, покрываются Заказчиком.

- (4) В определенных случаях, Поставщик не вправе рекомендовать или обеспечивать выполнение передачи Заказчику исключительного права собственности на произведения, включающие в себя все оригинальные произведения или авторство, литературные, драматические, музыкальные, художественные и некоторые другие произведения интеллектуального труда. Данные ситуации согласуются в двустороннем порядке в письменной форме между Заказчиком и Поставщиком до каких-либо контрактных обязательств, подразумеваемых или принимаемых Поставщиком, или Поставщиком от лица Заказчика. Заказчик и Поставщик совместно, либо Поставщик от лица Заказчика, обязуется привести в действие договор, содержащий все окончательные условия выдачи ограниченного лицензионного права или ограниченного использования таких произведений, предоставленных Заказчику.
- (5) В рамках отношений между Заказчиком и Поставщиком, любой материал или идеи, подготовленные для Заказчика или представленные ему, но не принятые или не оплаченные последним (независимо от формы воплощения творческой работы в распоряжении Заказчика: копия, произведение искусства, запись, фотопленка, кинопленка и т. д.), остаются в собственности Поставщика и могут быть переданы Поставщиком другим Заказчикам для использования последними, при этом, подобная передача или использование исключают распространение любой конфиденциальной информации, затрагивающей деятельность или методы работы Заказчика.

4. Условия и обязательства по Услугам хостинга

а. *Доступность услуг.* В рамках соблюдения настоящих Условий веб-хостинга, Поставщик обязуется приложить максимальные усилия для того, чтобы предоставлять Услуги на круглосуточной основе 7 (семь) дней в неделю, на протяжении всего срока действия Соглашения. Заказчик соглашается, что периодически Услуги могут оказаться недоступными или нефункциональными по различным причинам, в том числе, в связи с (1) неисправностью оборудования; (2) периодическими процедурами технического обслуживания или ремонта, которые Поставщик вправе периодически предпринимать; или (3) причинами, которые находятся вне контроля Поставщика, или которые он не может разумно предвидеть, в том числе, в связи с обрывами или отказом телекоммуникационных или цифровых линий передачи, злоумышленных сетевых атак или перегрузки сети, либо иных неполадок (совместно — «Период простоя»). В случае планируемого Периода простоя, Поставщик обязуется направить Заказчику уведомление за 48 (сорок восемь) часов до его начала. Поставщик обязуется приложить максимальные усилия для того, чтобы минимизировать любые прерывания, недоступность или неработоспособность Услуг в связи с Периодом простоя, вне зависимости от того был он запланирован или нет. При наступлении Периода простоя, Заказчик наделяется правом соразмерно снизить размер любых платежей, подлежащих уплате Поставщику в течение такого периода.

б. *Резервные копии.* Поставщик обязуется поддерживать работу серверов резервирования данных и соединений связи, а также на еженедельной основе поддерживать резервное копирование Контента Заказчика на подобных серверах резервирования данных. Работы Поставщика по аварийному восстановлению и планирование на случай чрезвычайных обстоятельств, его оборудование, программное обеспечение и соединения связи должны обеспечить Поставщику возможность предоставлять Услуги на подобных серверах резервирования данных и с их помощью в течение 48 (сорока восьми) часов после любого прерывания Услуг.

с. *Хранение и безопасность.* Поставщик обязуется эксплуатировать и поддерживать работу сервера в надлежащем функциональном состоянии, и предоставлять доступ к нему исключительно квалифицированным сотрудниками Поставщика и лицам, отдельно назначенным Заказчиком. Поставщик обязуется принять меры, изложенные в Техническом задании в целях обеспечения безопасности, конфиденциальности и целостности всего Контента Заказчика, а также иной конфиденциальной информации, передаваемой через сервер или хранящейся на нем, в том числе, помимо прочего, осуществить: (i) защиту брандмауэра; (ii) поддержание независимых архивных и резервных копий Сайта и всего Контента Заказчика; а также (iii) защиту от любых сетевых атак и прочих вредоносных, губительных или блокирующих данных, действий, кодов или программ.

6. Гарантии

а. *Гарантии Поставщика.* Поставщик гарантирует Заказчику, что: (i) Поставщик имеет право и полномочия принимать и выполнять обязательства согласно настоящим Условиям веб-хостинга; (ii) Поставщик обязуется оказывать Услуги с учетом высоких требований к качеству работы, профессиональной осмотрительности и навыкам; (iii) Услуги, на протяжении всего периода действия настоящих Условий веб-хостинга, будут существенным образом соответствовать положениям Условий веб-хостинга и Технического задания; (iv) Исходные материалы не содержат и не будут содержать какого-либо контента, данных, работ, материалов, ссылок, рекламы или услуг, которые фактически нарушают или потенциально могут нарушить любой действующий закон или регламент, а также нарушить или присвоить любые имущественные права, права на объекты интеллектуальной собственности, контрактные или деликтные права любого лица; (v) Поставщик имеет право и будет иметь право, на протяжении действия настоящих Условий веб-хостинга, предоставлять права и лицензии, указанные в разделе 2(b).

б. *Гарантия Заказчика.* Заказчик заверяет и гарантирует Поставщику, что: (i) Заказчик имеет право и полномочия принимать и выполнять обязательства согласно настоящим Условиям веб-хостинга; (ii) Сайт и Контент Заказчика не содержат и не будут содержать какого-либо контента, материалов, данных, работ, товарных знаков или знаков обслуживания, торговых наименований, ссылок, рекламы или услуг, которые фактически нарушают или потенциально могут нарушить любой действующий закон или регламент, а также нарушить или присвоить любые имущественные права, права на объекты интеллектуальной собственности, контрактные или деликтные права любого лица; а также (iii) Заказчику принадлежит Контент Заказчика, а также все имущественные права, и права на объекты интеллектуальной собственности в связи с ним, либо он имеет открытое письменное разрешение владельца осуществлять копирование, использование и демонстрацию Контента Заказчика на Сайте и с его помощью.

7. Безопасность веб-хостинга.

Любой веб-сайт, предоставленный в соответствии с Соглашением, должен соответствовать Требованиям к веб-безопасности Заказчика, определенным в <<insert URL>>, в том числе, помимо прочего:

а. Поставщик обязуется ежегодно проводить аудит веб-безопасности с целью подтверждения безопасности веб-приложений Поставщика.

б. Аудит должен проводиться независимым сторонним лицом, при этом, Поставщик обязуется обратиться к услугам одного из следующих аудиторов по веб-безопасности, рекомендованных Заказчиком:

i. MacAfee SECURE;

ii. KPMG или;

iii. аудитора, указанного Руководителем проекта

(далее «Утвержденные сертифицирующие организации»).

с. В отношении каждого Сайта, предоставленного Поставщиком, Поставщик должен получить и в дальнейшем обеспечить Сертификацию безопасности веб-сайта в соответствии со стандартами, определенными Утвержденной сертифицирующей организацией Заказчика.

d. Сертификация веб-сайта должна быть получена путем регистрации в Утвержденной сертифицирующей организации со ссылкой на соответствующее Соглашение Заказчика.

е. Критерии оценки Сертификации веб-сайта основываются на следующем:

- i. уязвимость;
- ii. требования к уровню сложности или знаний для эксплуатации уязвимостей;
- iii. воздействие и последствия успешных атак;
- iv. факторы, сводящие к минимуму риски уязвимости или способствующие их возникновению.

f. Поставщик дает согласие на предоставление отчетов по результатам Веб-сертификации Заказчику Утвержденной сертифицирующей организацией.

g. Любые расходы на сертификацию, понесенные Поставщиком, покрываются за счет Поставщика.

ООО «Джи Эм ДАТ СНГ»

ООО «Гран»

Подпись: _____

Подпись: И.И.И.

ФИО: _____
(печатными буквами)

ФИО: Крамаренко М.А.
(печатными буквами)

Должность: _____

Должность: директор

Дата: _____

Дата: 13.11.2013





General Motors DAT CIS LLC

**Обработка претензий
дилера в период
послепродажного
обслуживания**

Дополнение №7:
SOW BPO G001:
Модель управления GM

30 октября 2013

ИНФОРМАЦИЯ, ПРИВЕДЕННАЯ В НАСТОЯЩЕМ ДОКУМЕНТЕ, ЯВЛЯЕТСЯ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОЙ И НЕ ПОДЛЕЖИТ РАЗГЛАШЕНИЮ. ОНА МОЖЕТ ИСПОЛЬЗОВАТЬСЯ ТОЛЬКО ЛИЦАМИ, ИМЕЮЩИМИ СООТВЕТСТВУЮЩИЕ ПОЛНОМОЧИЯ. ЕСЛИ ВЫ НЕ ЯВЛЯЕТЕСЬ ЗАКОННЫМ ПОЛУЧАТЕЛЕМ ИНФОРМАЦИИ ИЛИ ЕГО ПРЕДСТАВИТЕЛЕМ, ВАМ ЗАПРЕЩЕНО ЧИТАТЬ, ИСПОЛЬЗОВАТЬ, ТИРАЖИРОВАТЬ, РАСПРОСТРАНЯТЬ И (ИЛИ) КОПИРОВАТЬ НАСТОЯЩИЙ ДОКУМЕНТ.

СОДЕРЖАНИЕ

I.	ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ	
	A.	Цель
	B.	Основные цели
	B.	Руководящие принципы
II.	РЕГУЛИРОВАНИЕ ИСПОЛНЕНИЯ КОНТРАКТА	
	A.	Цели регулирования Контракта
	B.	Эскалация и разрешение вопросов, связанных с Контрактом.....
	B.	Процедуры контроля над внесением изменений
	1.	Запрос о внесении изменений.....
	2.	Ответ на запрос о внесении изменений.....
	3.	Предложение о внесении изменений по запросу Покупателя
	4.	Предложение о внесении изменений со стороны Поставщика
	5.	Общие положения
III.	ОПЕРАТИВНОЕ РУКОВОДСТВО
	A.	Покупатель.....
	B.	Поставщик.....
IV.	ЭЛЕМЕНТЫ МОДЕЛИ УПРАВЛЕНИЯ
	1.	Операционное управление.....
	2.	Управление результатами деятельности Поставщика
	3.	Управление в области контроля над исполнением контракта.....

Модель управления GM

I. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

A. Цель

Модель управления используется для того, чтобы обеспечить исполнение обязательств сторон по Соглашению и установить корректирующие меры в случае возможных нарушений. В настоящем документе определяются функции и обязанности Покупателя и Поставщика в рамках исполнения Контракта на обслуживание и любых соглашений по сделке.

Поставщик будет участвовать в работе над существующим проектом Покупателя и процессах по регулированию исполнения контрактов на ежедневной основе и распоряжаться результатами такого участия для достижения деловых целей Покупателя.

B. Основные цели

Ниже приводятся основные цели Покупателя, для достижения которых используется настоящая модель управления:

- контроль общих расходов Покупателя в связи с Услугами;
- достижение результатов проекта или оказание Услуг с надлежащим качеством, надежностью и в установленные сроки;
- обеспечение Покупателю доступа к основному практическому опыту и ресурсам;
- обеспечение качества обслуживания и соблюдение договорных обязательств Поставщика как минимум на установленном уровне;
- использование имеющихся инвестиций Покупателя;
- обеспечение эффективных и надлежащих мер по регулированию среды, в которой действует несколько поставщиков;
- обеспечение эффективного, единого для всей компании механизма оперативного выявления основных причин проблемы и ее разрешения.

B. Руководящие принципы

Настоящая модель управления включает в себя несколько руководящих принципов:

- четкое распределение функций и обязанностей в сфере управления;
- предоставление Поставщику права оказывать согласованные Услуги Покупателю и (или) Третьим лицам, в зависимости от обстоятельств;
- обеспечение оперативного информирования о рисках, проблемных вопросах и затруднениях, а также разрешения таковых для минимизации общих расходов, задержек и рисков, относящихся к программе;
- контроль изменений для совместной проверки и исследования всех разумных альтернативных вариантов;
- установление ответственности только на том уровне детализации, который необходим для надлежащего обслуживания Покупателя.

II. РЕГУЛИРОВАНИЕ ИСПОЛНЕНИЯ КОНТРАКТА

Покупатель и уполномоченные сотрудники Поставщика будут регулировать исполнение Соглашения. При необходимости они будут привлекать свои соответствующие организации к исполнению собственных обязательств по Соглашению. Проблемные вопросы будут решаться совместно. При невозможности разрешить такие вопросы Стороны будут действовать в соответствии с процедурой урегулирования споров, которая приводится в Контракте на обслуживание, а также в Правилах и условиях.

A. Цели регулирования Контракта

- обеспечение того, чтобы контракт соответствовал условиям Соглашения;
- регулирование отношений сторон;
- разрешение назревших вопросов;
- вынесение проблемных вопросов на рассмотрение;
- контроль результатов деятельности Поставщика;
- толкование Контракта на обслуживание и выпускаемых Заказов на обслуживание;
- работа над вопросами, не освещенными в контрактах;
- регулирование исполнения контракта.

B. Эскалация и разрешение вопросов, связанных с Контрактом

Покупатель и уполномоченные сотрудники Поставщика будут совместно работать над разрешением вопросов, относящихся к Контракту на обслуживание. При невозможности разрешить такие вопросы Стороны будут действовать в соответствии с процедурой урегулирования споров, которая приводится в Контракте на обслуживание, а также в Правилах и условиях.

Поставщик подготовит и предоставит Покупателю список контактных лиц, к которым нужно обращаться в случае эскалации проблемных вопросов, связанных с нарушениями. В списке будут указаны руководитель программы со стороны Поставщика, руководитель отдела контрактов Поставщика и другие лица. Если для какой-либо части работ предусмотрены иные условия эскалации проблемных вопросов, Поставщик должен подготовить специальный список контактных лиц, отвечающих за такую часть работ, и обеспечить актуальность приведенных в нем сведений.

V. Процедуры контроля над внесением изменений

1. Запрос о внесении изменений

В случае если руководитель проекта Покупателя выступит от имени последнего с просьбой о внесении каких-либо изменений, он должен будет направить запрос о внесении изменений («Запрос о внесении изменений») соответствующему руководителю проекта Поставщика.

В Запросе о внесении изменений обязательно должны быть указаны следующие данные:

- а. описание изменения;
- б. приоритетность;
- в. срок предоставления ответа;

- г. срок, установленный для внесения изменения;
- д. взаимосвязанные проекты/системы;
- е. номер запроса о внесении изменений.

2. Ответ на запрос о внесении изменений

Поставщик должен подтвердить Покупателю, что установленный последним срок предоставления ответа является достаточным, либо, в противном случае, согласовать с Покупателем другую дату. Поставщик предоставит Покупателю свой первоначальный ответ на запрос о внесении изменений («Ответ на запрос о внесении изменений») в утвержденные сроки. В таком первоначальном Ответе на запрос о внесении изменений должны быть указаны, на общем предусмотренном бюджете уровне, следующие данные:

- а. описание изменения;
- б. приоритетность;
- в. предположительные сроки внесения изменения;
- г. номер запроса о внесении изменений.
- д. квалифицированная оценка влияния вносимого изменения на качество и стандарты предоставления Услуг;
- е. предполагаемое изменение стоимости — как положительный, отрицательный или нулевой эффект от внесения изменения;
- ж. любое изменение — как положительное, отрицательное или нулевое влияние изменения на эксплуатационные расходы;
- з. любые последующие изменения, которые могут потребоваться в рамках настоящего или какого-либо другого Соглашения об обслуживании;
- и. если возможно — четкая и фиксированная оценка стоимости продукции, указанной в подробном предложении о внесении изменений («Предложение о внесении изменений»), для утверждения Покупателем, а также расчетная стоимость изменений; в случае если предложение фиксированной стоимости внесения изменений не представляется возможным — указывается стоимость затрачиваемых времени и материалов.

3. Предложение о внесении изменений по запросу Покупателя

Если Покупатель впоследствии обратится к Поставщику с просьбой составить полное Предложение о внесении изменений, Поставщик должен будет выслать Покупателю такое предложение в согласованные сторонами сроки. В Предложении о внесении изменений обязательно должны быть указаны следующие данные:

- а. описание изменения;
- б. приоритетность;
- в. сроки внесения изменений (включая промежуточные этапы) и предположения, на которых они основаны;
- г. номер запроса о внесении изменений;
- д. влияние изменения на качество и стандарты предоставления Услуг;

- е. влияние изменения на стоимость Услуг (положительное, отрицательное, нулевое);
- ж. план внедрения рассматриваемого изменения, по возможности с указанием согласованных критериев приемлемости;
- з. влияние изменения (положительное, отрицательное, нулевое) на эксплуатационные расходы;
- и. любые последующие изменения, которые могут потребоваться в рамках настоящего или какого-либо другого Соглашения об обслуживании;
- к. последний срок утверждения Поставщиком письменного разрешения Покупателя для того, чтобы Поставщик мог внести соответствующее изменение в соответствии с Предложением о внесении изменений.

4. Предложение о внесении изменений со стороны Поставщика

Если предложение о внесении изменений вносится Поставщиком, то последний направляет руководителю проекта со стороны Покупателя Предложение о внесении изменений, содержащее вышеуказанные данные, а также:

- а. обоснование необходимости и преимуществ внесения изменения.

5. Общие положения

Предложение о внесении изменений представляет собой безотзывное предложение Поставщика на внесение изменений, описанных в соответствующем Предложении о внесении изменений, в соответствии с его условиями.

Предложение о внесении изменений вступает в силу после письменного утверждения соответствующего Заказа на обслуживание или Технического задания (SOW) уполномоченным на подписание представителем Покупателя; в результате такого утверждения изменение получает статус официальной поправки к соответствующему Заказу на обслуживание или Техническому заданию, и становится его неотъемлемой частью.

III. ОПЕРАТИВНОЕ РУКОВОДСТВО

A. Покупатель

- (1) В качестве основного контактного лица по вопросам, связанным с оказанием Услуг, Покупатель:
 - а. является основным лицом, которому направляются проблемные вопросы, связанные с оказанием Услуг;
 - б. изучает ежемесячные отчеты и показатели;
 - в. координирует все собрания по вопросам, которые относятся к деятельности, связанной с Соглашением;
 - г. несет основную нагрузку по урегулированию переданных на более высокий уровень вопросов, связанных с Третьими лицами Покупателя;
 - д. является контактным лицом по вопросам определения и утверждения опытных работ;
 - е. взаимодействует с другими организациями Покупателя и Третьими лицами Покупателя;

- ж. в некоторых случаях взаимодействует с центрами управления другими системами;
- з. оказывает содействие руководителю отдела контрактов Поставщика в регулировании контракта;
- и. направляет связанные с контрактом проблемы руководителю отдела контрактов Покупателя.

Б. Поставщик

- (1) при оказании услуг уделяет внимание пробелам в покупательской удовлетворенности и существующим проблемам;
- (2) несет основную нагрузку в процессе урегулирования проблемных вопросов, связанных с исполнением;
- (3) обрабатывает основные клиентские запросы, связанные с исполнением услуг, и осуществляет управление возможностями;
- (4) сообщает последнюю известную информацию о деловой практике клиента и основных производственных функциях обслуживающему и операционному персоналу;
- (5) осуществляет общее руководство исполнением контрактов, технических заданий, соглашений об уровне обслуживания и соглашений об уровне эксплуатации, заключенных как с Покупателем, так и с другими Поставщиками;
- (6) несет ответственность за оказание услуг в рамках контракта, в том числе за отчетность о показателях уровня обслуживания и работоспособности;
- (7) отвечает за утверждение руководства по внесению изменений в контракт и поддержку при составлении стандартов и политик;
- (8) является главным исполнительным лицом, отвечающим за общую эскалацию.

IV. ЭЛЕМЕНТЫ МОДЕЛИ УПРАВЛЕНИЯ

Ниже приводится перечень неотъемлемых элементов модели управления, которая разрабатывается и применяется к работам, указанным в Контракте:

Элемент управления
1. Операционное управление
• Идентификация Покупателя, менеджеров и топ-менеджеров Поставщика.
• Идентификация функций и обязанностей Покупателя и Поставщика в рамках процесса управления.
• Структура и график проведения периодических собраний руководства (например, руководитель отдела контрактов, группа по управлению и руководящий комитет).
• Процедура разрешения проблемных вопросов и управление рисками.
• Процедуры отчетности, эскалации, разрешения проблемных вопросов и споров.
• Управление проблемами, включая процедуры эскалации и анализа глубинных причин.
• Процесс изучения и контроля над соблюдением контрактных условий.
• Процедура контроля передачи и приемки продуктов и услуг.
2. Управление результатами деятельности Поставщика
• Процедура и отчетность в отношении проверки соответствия требованиям к качеству обслуживания.
• Процедура определения покупательской удовлетворенности.
• Возможность осуществлять проверки (проверки качества и производительности, соблюдения процедур, внутреннего контроля и т. д.).
• Периодическое изучение результатов деятельности Поставщика.
3. Управление в области контроля над исполнением контракта
• Процедура определения контрольных точек и анализа достигнутых результатов в течение срока действия контракта.
• Процедура сопоставления фактических и ожидаемых результатов деятельности, установленной по контракту. Проверка составления перечня достигнутых результатов.
• Разработка процедуры оперативного предупреждения о ключевых показателях, не соответствующих критериям завершения, о снижении или отсутствии требований к качеству обслуживания.
• Процедура разработки и внедрения планов оптимизации.
• Процедура контроля над вносимыми в контракт изменениями.

ООО «Джи Эм ДАТ СНГ»

ООО «Гран»

Подпись: _____

Подпись:  _____

ФИО: _____
(печатными буквами)

ФИО: Крамаренко М.А.
(печатными буквами)

Должность: _____

Должность: директор _____

Дата: _____

Дата: 13.11.2013 _____

