**ДОГОВОР**

**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В СФЕРЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**

**(ИТ-УСЛУГ)**

# ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В Договоре используются следующие термины и определения:

**АРМ** – автоматизированное рабочее место пользователя (сотрудника Заказчика), в отношении которого Исполнитель оказывает ИТ-услуги в соответствии с перечнем услуг, указанным в Каталоге ИТ-услуг, иопределяется как совокупность информационно-программно-технических ресурсов индивидуального и коллективного пользования, которые позволяют сотруднику Заказчика вести обработку данных с целью получения информации, а также обеспечивают поддержку решений, принимаемых сотрудником Заказчика при выполнении профессиональных функций.

**Пользователь** - потребитель услуги - сотрудник Заказчика, которому предоставляются ИТ-услуги согласно Каталогу ИТ-услуг.

**Акт об оказанных услугах, счет-фактура** – первичные учётные документы, составленные по правилам, предусмотренным статьей 9 Федерального закона «О бухгалтерском учете» от 06.12.2011 N 402-ФЗ, соответствующие акт об оказанных услугах, счет-фактура, а равным образом, в случае использования Сторонами, универсальный передаточный документ (УПД), предусмотренный Письмом ФНС России от 21.10.2013 N ММВ-20-3/96@.

**Договор** – настоящий Договор оказания услуг в сфере информационных технологий.

**Заказчик** –[●].

**Исполнитель** – [●]

**ИТ-услуга (Услуга)** – это услуга в области Информационных технологий, предоставляемая Исполнителем. Перечень ИТ- услуг, оказываемых Исполнителем Заказчику, указывается в Каталоге ИТ-услуг.

**Служба технической поддержки пользователей (СТП)** - Служба Исполнителя, выполняющая регистрацию, координацию процессов исполнения и выполнение всех поступающих обращений пользователей по оказываемым услугам. В работе руководствуется действующими регламентами и политиками Заказчика.

**Сервис-деск (ИС СТП) –** автоматизированнаясистема управления процессами службы технической поддержки Пользователей Исполнителя по регистрации обращений на оказание ИТ-услуг.

**Каталог ИТ- услуг (Каталог Услуг)** - перечень услуг, оказываемых Исполнителем, указанный в Приложении № 2 к Договору.

**Сторона** – Исполнитель или Заказчик, а при совместном упоминании – Стороны.

**Уровень обслуживания -** функциональный состав и набор параметров предоставления услуги, зафиксированный в Соглашении об уровне обслуживания (Приложение № 3 к Договору).

# ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

* 1. Исполнитель обязуется оказать Заказчику Услуги по информационно-технологическому абонентскому сопровождению АРМ Заказчика (далее по тексту – Услуги), полный перечень и описание которых приведены в Каталоге услуг (Приложение № 2 к Договору). Тариф (абонентская плата) за обслуживание 1 (одного) АРМ, количество обслуживаемых АРМ Заказчика устанавливаются в Спецификации (Приложение № 1 к Договору). Общая стоимость договора устанавливается в п. 4.1. Договора. Стороны признают, что Общая стоимость Договора, указанная в п. 4.1. Договора является ориентировочной.

Окончательная цена Договора определяется по окончании общего срока оказания услуг.

* 1. Стороны соглашаются, что фактическое количество обслуживаемых АРМ Заказчика может меняться с течением времени исходя из производственных потребностей Заказчика и в установленном Заказчиком порядке. В случае необходимости внесения изменений по количеству обслуживаемых АРМ, Заказчик направляет Исполнителю уведомление об изменении количества обслуживаемых АРМ, которое становится обязательным для Исполнителя с 1 ого числа отчетного периода, следующего за датой направления Уведомления. В случае, если Исполнитель не может увеличить количество обслуживаемых АРМ (в том числе, по причине превышения Общей стоимости Договора более чем на 30%), Исполнитель обязуется в течение 3 (трех) дней с даты направления Уведомления Заказчиком, направить соответствующее уведомление Заказчику. Исполнитель не вправе необоснованно отказывать Заказчику в согласовании изменений по количеству обслуживаемых АРМ.
  2. Стороны договорились, что в исполнении требований, касающихся внутриобъектового режима и производственной деятельности, не может быть необоснованно отказано со стороны Исполнителя. Подписывая настоящий Договор, Исполнитель подтверждает ознакомление с локальными нормативными документами Заказчика (ЛНД) и свои обязательства по их соблюдению.
  3. Стороны признают, что в максимальной степени, допускаемой действующим законодательством РФ, к отношениям Сторон по оказанию Услуг применяются правила статьи 429.4 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее- **ГК РФ**) о договоре с исполнением по требованию (абонентский договор).
  4. Оказание Услуг осуществляется на основании обращений Пользователей. При оказании Услуг по настоящему Договору взаимодействие Сторон осуществляется в соответствии с Соглашением об уровне обслуживания (Приложение №3 к Договору). Соглашение об уровне обслуживания устанавливает порядок оказания услуг и является неотъемлемой частью настоящего Договора. Стороны вправе отходить от изложенных в Соглашении об уровне обслуживания положений в целях оптимизации бизнес - процессов при взаимном предварительном письменном согласовании, подтверждённым надлежащим образом, при этом в случае, если для оптимизации бизнес-процессов необходимо внести изменения в Соглашение об уровне обслуживания, Стороны обязаны в возможно короткие сроки внести изменения в Соглашение об уровне обслуживания путем подписания дополнительного соглашения к настоящему Договору.
  5. Заказчик обязуется принять оказанные Исполнителем Услуги в порядке и сроки, установленные настоящим Договором.
  6. Заказчик обязуется осуществить оплату принятых Услуг в порядке и на условиях настоящего Договора. Согласованная Сторонами цена Услуг устанавливается в Спецификации (Приложение № 1 к Договору). Услуги оказываются силами Исполнителя (либо с письменного согласия Заказчика - с привлечением третьих лиц), с использованием движимого имущества Заказчика (иждивением Заказчика), передаваемого в пользование Исполнителю в целях оказания услуг по Договору.
  7. Все расходы по содержанию персонала, привлекаемого Исполнителем к оказанию услуг, приобретению СИЗ для персонала, оборудованию рабочих мест, несет Исполнитель.
  8. Настоящий Договор заключен в целях оптимизации функционирования Заказчика за счет сосредоточения им усилий на иных производственных процессах и повышению их эффективности.
  9. Стороны подтверждают, что условия настоящего договора не содержат условий аутстаффинга.
  10. Срок оказания услуг:

начало – не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента подписания Договора;

окончание – не позднее 9 (девяти) месяцев с момента начала оказания Услуг.

# ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

* 1. **Исполнитель обязуется:** 
     1. Оказывать Услуги по настоящему договору в объеме и в сроки, предусмотренные настоящим Договором, приложениями и дополнительными соглашениями к нему.
     2. Своевременно информировать Заказчика путем письменного извещения о приостановке оказания Услуг при обнаружении неблагоприятных для Заказчика последствий, препятствующих достижению желаемого Заказчиком результата.
     3. Оказывать Услуги добросовестно и профессионально в установленном Заказчиком порядке, с соблюдением требований нормативно-технической документации, профессиональных норм и стандартов, установленных законодательством РФ, а также с привлечением персонала требуемой квалификации в количестве, позволяющем оказывать заданный объем услуг, с подтвержденным опытом работы в сфере информационных технологий. Для оказания Услуг Исполнитель обязан иметь все необходимые лицензии и разрешения, если это предусмотрено законодательством Российской Федерации. Персонал Исполнителя должен быть аттестован и иметь квалификационные удостоверения, подтверждающие обучение и допуск к работе по данной профессии и виду оказываемых Услуг, а также удостоверения об аттестации знаний требований промышленной безопасности, установленными федеральными законами.
     4. Своевременно предоставлять Заказчику сведения о персонале Исполнителя и/или привлекаемых организациях для обеспечения доступа на территорию, в помещения, к оборудованию Заказчика для оказания Услуг.
     5. Предоставлять Заказчику возможность осуществлять контроль хода и качества оказываемых Услуг, контроль соблюдения сроков их оказания.
     6. Обеспечить сохранность данных и документов, к которым Заказчик предоставил Исполнителю доступ для цели оказания Услуг.
     7. В течение срока, согласованного Сторонами, устранить за свой счет все неисправности в работе либо заменить оборудование, программное обеспечение, движимое имущество, переданные Исполнителю по документам, либо к которому Исполнителю был предоставлен доступ, и используемые при оказании Исполнителем услуг по Договору, в случае выхода из строя и/или порчи по причине, зависящей от Исполнителя, если не будет доказано иное.
     8. Содержать в технически исправном состоянии все переданное ему для оказания услуг имущество и оборудование (далее- Имущество Заказчика).Исполнитель обязан обеспечивать ведение всей документации, связанной с эксплуатацией и содержанием переданного Имущества Заказчика, экономно расходовать энергоресурсы, бережно относиться к переданному Имуществу Заказчика, не допуская его повреждения либо уничтожения и нести риск случайной гибели или случайного повреждения Имущества Заказчика в размере его рыночной стоимости, действующей на момент утраты или повреждения.
     9. Обязан возвратить Имущество Заказчика, переданное для оказания услуг по Договору, в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента окончания срока действия Договора или с даты расторжения Договора вследствие отказа Заказчика от его исполнения. Передача/возврат имущества Заказчику осуществляется по Акту приема-передачи.
     10. Своевременно и за свой счет устранять недостатки и дефекты результатов некачественно оказанных Услуг. Заказчик направляет Исполнителю уведомление о некачественно оказанных Услугах с приложением подтверждающих документов. В случае, если выявленные недостатки и дефекты не будут устранены Исполнителем в срок, установленный в п. 2.1.11., Заказчик вправе устранить их своими силами или с привлечением третьих лиц, а Исполнитель обязан возместить Заказчику его расходы на устранение недостатков и дефектов или возникшие из-за недостатков и дефектов Услуг подтвержденные убытки Заказчика, если последние возникли по причинам, связанным с ненадлежащим исполнением Исполнителем (привлеченными Исполнителем третьими лицами) обязательств по Договору.
     11. Устранить выявленные недостатки и дефекты не позднее чем в течение 10 (десяти) календарных дней с момента получения уведомления Заказчика. Данный срок может быть продлен по согласованию с Заказчиком по причинам, обоснованным Исполнителем письменно. Стороны договорились, что должны своевременно, как можно скорее, но не более чем через 12 часов после обращения Исполнителя к Заказчику с такой просьбой, организовать встречу по обсуждению продления срока для устранения Исполнителем дефектов и недостатков. Убытки возмещаются Исполнителем в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты предъявления Заказчиком соответствующего требования. В случае непризнания Исполнителем требований Заказчика спор рассматривается в соответствии с разделом 5 и разделом 8 настоящего Договора.
     12. Уведомлять Заказчика о возникновении между Исполнителем и третьими лицами споров, разрешаемых в судебном порядке, либо о возбуждении в отношении Исполнителя дел об административных правонарушениях, связанных с исполнением настоящего Договора в течение 14 рабочих дней с даты получения Исполнителем уведомления о возбуждении дела.
     13. В течение 1 (одного) рабочего дня с момента заключения Договора назначить своих уполномоченных (ответственных) представителей в рамках исполнения Договора и письменно известить (уведомить) об этом Заказчика. В извещении о назначении уполномоченных (ответственных) представителей Исполнителя должен быть указан перечень уполномоченных (ответственных) представителей Исполнителя с указанием:

1) фамилии, имени и отчества (при наличии отчества);

2) должности;

3) контактных данных (рабочий телефон);

4) перечня предоставленных полномочий и пределов компетенции в рамках исполнения Договора со ссылкой на документ, подтверждающий соответствующие полномочия и право действовать от имени Исполнителя.

К извещению (уведомлению) Исполнителя должны прилагаться оригиналы или надлежащим образом заверенные Исполнителем копии предусмотренных гражданским законодательством документов, подтверждающих соответствующие полномочия и право лица действовать от имени Исполнителя.

Исполнитель выдает уполномоченному (ответственному) лицу доверенность с предоставлением аналогичных полномочий и прав действовать от имени Исполнителя в рамках настоящего Договора, которую одновременно с подписанием настоящего договора Исполнитель обязан представить Заказчику.

* + 1. Незамедлительно уведомлять Заказчика о любых обстоятельствах, которые могут иметь существенные неблагоприятные последствия для оказания Услуг или исполнения настоящего Договора, в том числе, но, не ограничиваясь, о фактах, способствующих нанесению вреда Имуществу Заказчика, в целях исполнения обязательств по настоящему Договору, готовой продукции, вспомогательным материалам, о несчастных случаях на производстве (травмы, микротравмы и т.п.), о вынужденных задержках при погрузке/разгрузке, авариях и других непредвиденных обстоятельствах, препятствующих своевременному исполнению обязательств.
    2. Персонал исполнителя должен иметь право на работу в РФ. Исполнитель по запросу Заказчика обязан предоставить Заказчику документы, подтверждающие такое право.
    3. Для выдачи пропусков на охраняемую территорию Заказчика не позднее 7 (семи) рабочих дней с момента начала оказания услуг направить Заказчику письмо за подписью уполномоченного лица, содержащее следующую информацию о лицах, привлекаемых к исполнению настоящего Договора: паспортные данные (Ф.И.О., дата рождения, место регистрации, серия и номер паспорта, дата выдачи).
    4. В случае привлечения к исполнению своих обязательств третьих лиц в порядке, предусмотренном п. 2.3.3 Договора, в течение 1 (одного) рабочего дня с даты подписания Договора с субисполнителем - юридическим лицом направить Заказчику информацию о дате, предмете и цене данного Договора. При внесении изменений/дополнений и расторжении Договора с субисполнителем направить Заказчику информацию предмете, цене и иных условиях данного соглашения в течение 1 (одного) рабочего дня с момента подписания соглашения.
    5. Соблюдать требования охраны труда, пожарной, промышленной и экологической безопасности при оказании услуг на территории Заказчика.
  1. **Заказчик обязуется:** 
     1. Своевременно производить приемку и оплату Услуг в соответствии с порядком, установленным Договором.
     2. Не позднее чем за 1 (один) рабочий день до даты начала оказания Услуг, обеспечить:

1. доступ, требуемые условия и контроль режима доступа работников Исполнителя и привлекаемых организаций на территорию, в помещения, к оборудованию Заказчика, если это необходимо для оказания Услуг по Договору;
2. обеспечить учет вноса/выноса имущества Исполнителя;
3. обеспечить сотрудников Исполнителя доступом к информационным системам, программному обеспечению, оборудованию и иному Имуществу Заказчика, необходимому для оказания Услуг по настоящему Договору;
4. обеспечить условия, исключающие создание препятствий для выполнения автоматизированных процедур и других операций, необходимых для качественного оказания Услуг. Процедуры должны быть согласованы с Заказчиком для применения.
   * 1. Информировать Исполнителя о производимых изменениях (в том числе территориальное перемещение) с объектами обслуживания, за которые отвечает Исполнитель. Соблюдать требования пользовательской документации, не нарушать условия использования программного обеспечения, установленные правообладателем.
     2. При использовании результатов оказанных Услуг соблюдать требования внутренних локальных нормативных актов Заказчика, в том числе, но не исключительно, локальных нормативных актов по информационной безопасности.
     3. Перед началом оказания услуг со стороны Исполнителя обеспечить проведение вводного инструктажа по охране труда, пожарной безопасности персоналу Исполнителя и оформить регистрацию инструктажа в соответствующих Журналах регистрации вводного инструктажа по охране труда и учета регистрации противопожарных инструктажей Заказчика.
     4. При необходимости проводить всему персоналу Исполнителя первичный инструктаж на рабочем месте по охране труда и пожарной безопасности до начала оказания услуг на объектах обслуживания Заказчика. Обеспечить предоставление прав работы в электроустановках Исполнителю с обозначением перечня электроустановок, куда могут быть допущены сотрудники Исполнителя.
     5. При выполнении работ на территории опасных производственных объектов Заказчика, на все работы с повышенной опасностью выдавать наряд-допуск в соответствии с требованиями действующего законодательства. Заказчик обязан ознакомить персонал Исполнителя с опасными и вредными факторами своего производства и мерами по их предупреждению перед началом осуществления работ со стороны Исполнителя.
     6. Ознакомить персонал Исполнителя с инструкциями Заказчика по охране труда, учитывающих специфику проведения соответствующих работ на своей территории.
     7. Обеспечить уборку территории и производственных помещений, своевременное удаление и обезвреживание отходов производства, являющихся источниками опасных и вредных производственных факторов, очистку воздуховодов и вентиляционных установок, осветительной арматуры, окон, фрамуг, световых фонарей. Отходы, образовавшиеся в процессе оказания Исполнителем Услуг, являются собственностью Заказчика, обращение с такими отходами осуществляется Заказчиком по месту оказания услуг.
   1. **Исполнитель имеет право:** 
      1. Запрашивать и своевременно получать от Заказчика документы, другую информацию, а также устные и письменные разъяснения и объяснения, необходимые Исполнителю для оказания Услуг по Договору.
      2. Привлекать к исполнению своих обязательств третьих лиц (субисполнителей - юридических лиц) после письменного согласования с Заказчиком. Исполнитель согласовывает с Заказчиком привлечение субисполнителей не менее чем за 15 (пятнадцать) рабочих дней до предполагаемой даты начала оказания услуг субисполнителем. В случае возникновения аварийных / непредвиденных ситуаций срок согласования привлечения третьих лиц (субисполнителей) должен наступить, как можно скорее, но не более 24 часов. Исполнитель несет перед Заказчиком ответственность за последствия неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств субисполнителями.
   2. **Заказчик имеет право:** 
      1. Производить полный контроль хода и качества оказываемых Услуг, контроль соблюдения сроков их оказания.
      2. В случае выявления Исполнителем дефектов в работе программного обеспечения и оборудования, возникших по причинам, не зависящим от Исполнителя, инициировать их устранение и возместить дополнительные расходы Исполнителя по восстановлению и обеспечению работоспособности такого оборудования и программного обеспечения на основании документов, подтверждающих размер расходов, понесенных Исполнителем.
      3. Производить проверку документов о квалификации персонала Исполнителя и (или) Субисполнителя, требуемых законодательством РФ. Заказчик вправе запретить допуск на территорию Заказчика лиц Исполнителя и (или) Субисполнителя, не имеющих документов о квалификации.
      4. Осуществлять периодический контроль за соблюдением персоналом Исполнителя требований охраны труда, пожарной, промышленной и экологической безопасности при оказании услуг на территории Заказчика.
      5. Приостановить действия, связанные с оказанием Исполнителем предварительно согласованного объема оказываемых Услуг в случаях, вызванных производственным процессом или необходимостью, предупредив об этом Исполнителя не позднее, чем за 7 (семь) рабочих дней до такой приостановки. Убытки Исполнителя, в виде простоя, возмещаются Заказчиком по требованию Исполнителя в порядке, установленном ст. 15, 1064 ГК РФ, на основании документально подтвержденных Исполнителем расходов.
   3. Интеллектуальные права (в том числе исключительное право) на все результаты интеллектуальной деятельности, созданные Исполнителем в ходе оказания Услуг, независимо от того, было ли Договором предусмотрено создание такого результата интеллектуальной деятельности, принадлежат Заказчику в полном объеме. Переход права означает, что Заказчик вправе использовать результат работы по своему усмотрению любыми способами в течение всего срока действия исключительного права и на всей территории действия исключительного права. В стоимость услуг включено вознаграждение за переход исключительного права, а также любые возможные выплаты и вознаграждения за переход исключительного права или иных интеллектуальных прав.

# ПОРЯДОК СДАЧИ-ПРИЕМКИ УСЛУГ

* 1. Отчетным периодом оказания услуг является 1 (один) календарный месяц (далее- **Отчетный период**).
  2. Учет оказанных Услуг ведется Сторонами через Сервис-деск (ИС СТП).
  3. Исполнитель ежемесячно, не позднее 5 (пятого) числа каждого месяца, следующего за Отчетным периодом, предоставляет отчет об оказанных Услугах с расшифровкой объема и видов оказанных Услуг в электронной форме в формате .xlsx.
  4. Исполнитель обязан ежемесячно передавать Заказчику Акт оказанных услуг, либо Универсальный передаточный документ (УПД), в котором отражаются все оказанные Услуги и их стоимость, не позднее 5 (пятого) числа месяца, следующего за отчетным (месяц, когда были оказаны Услуги). К Акту оказанных услуг / УПД за отчетный период должен быть приложен отчет об оказанных Услугах с расшифровкой объема и видов оказанных Услуг в соответствии с п. 3.3. Договора.
  5. В течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения документов Заказчик возвращает Исполнителю подписанный экземпляр Акта оказанных услуг / УПД или же отказывается от подписания Акта оказанных услуг / УПД, направив Исполнителю письменный мотивированный отказ в тот же срок.
  6. Стороны вправе применять электронный документооборот и оформлять первичные учётные документы в электронной форме.
  7. В случае, если Акт оказанных Услуг и иные документы, согласно настоящему Договору, первоначально предоставлялись в электронном виде, оригиналы должны быть переданы не позднее 20-го числа месяца, следующего за отчетным, в отношении которого оформляются данные документы.
  8. В случае отказа Заказчика от подписания Акта оказанных Услуг / УПД или не предоставления мотивированного возражения на Акт оказанных Услуг / УПД в срок, установленный пунктом 3.5. настоящего Договора, Услуги считаются принятыми без замечаний, а Исполнитель имеет право оформить Акт оказанных Услуг / УПД в одностороннем порядке. В этом случае, подписанный Исполнителем Акт оказанных Услуг / УПД приобретает юридическую силу и является основанием для оплаты.
  9. Оплате подлежат Услуги, принятые Заказчиком по Акту оказанных Услуг / УПД.
  10. Стороны вправе производить сверку взаимных расчетов. Заказчик формирует и направляет Исполнителю акт сверки взаимных расчетов. Исполнитель обязуется в срок не позднее 10 (десяти) календарных дней с даты получения подписать акт сверки взаимных расчетов и направить его Заказчику. При обнаружении факта расхождений во взаиморасчетах Исполнитель дополнительно прикладывает документы, обосновывающие выявленные расхождения.

# СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

* 1. Стоимость услуг Исполнителя согласована Сторонами в Приложении № 1 к настоящему Договору. Общая сумма Договора составляет не более \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) руб. \_\_ коп., в том числе НДС в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) руб. \_\_ коп.
  2. Оплата Услуг производится в следующем порядке: оказанные Услуги в отчетном периоде оплачиваются в следующем порядке:

4.2.1. 50% от стоимости услуг оплачиваются не позднее 15ого числа соответствующего отчетного периода на основании счета Исполнителя;

4.2.2. оставшиеся 50% от стоимости услуг оплачиваются в течение 7 (семи) рабочих дней, исчисляемых с момента приемки услуг. Моментом приемки услуг является момент подписания обеими Сторонами без замечаний Акта оказанных Услуг/УПД. Не позднее 5 календарных дней с момента оказания услуг за отчетный период, Исполнитель должен направить Заказчику оригинал счета-фактуры, оформленного в соответствии со ст. 168, 169 Налогового кодекса РФ либо Универсального передаточного документа (УПД). Условие о предоставлении счетов-фактур применяется в случае применения данного документа Исполнителем в своей деятельности.

* 1. Оплата производится на расчетный счет Исполнителя в безналичном порядке, в валюте РФ.
  2. Стороны договорились, что расчеты на условиях предварительной оплаты, аванса, рассрочки или отсрочки оплаты в рамках настоящего Договора не являются коммерческим кредитом в смысле статьи 823 Гражданского Кодекса РФ, а также на сумму денежных обязательств, возникших в рамках настоящего Договора, не начисляются проценты в соответствии со статьей 317.1 Гражданского Кодекса РФ.
  3. Стоимость услуг по договору может быть увеличена на условиях соответствующего дополнительного соглашения, заключенного по результатам проведения необходимых процедур в соответствии с Положением о закупке Заказчика в случаях:

- изменения фактического уровня инфляции, установленного уполномоченным органом РФ;

- увеличения количества обслуживаемых АРМ.

* 1. Обязательства Заказчика по оплате считаются надлежащим образом исполненными с момента списания денежных средств с корреспондентского счета банка Заказчика.

# ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

* 1. За невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств по настоящему Договору Исполнитель и Заказчик несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.
  2. Заказчик гарантирует и подтверждает, что все документы, программное обеспечение, другая информация, предоставляемые Исполнителю, являются достоверными, и Заказчик обладает всеми необходимыми правами в части их использования.
  3. Исполнитель не несет ответственности за несоблюдение Заказчиком лицензионных соглашений с поставщиками оборудования и программного обеспечения, используемого Заказчиком, и являющегося элементами систем и ИТ-объектов, обслуживание которых Исполнитель осуществляет в рамках настоящего Договора.
  4. В случае обнаружения Исполнителем отсутствия или нарушения лицензионных соглашений на используемое Заказчиком оборудование и программное обеспечение Исполнитель обязан информировать Заказчика о данном факте.
  5. **Исполнитель не несет ответственности:** 
     1. за достоверность данных, вводимых персоналом Заказчика или иными лицами, не являющимися работниками Исполнителя в системы, обслуживаемые Исполнителем в рамках Договора;
     2. за возможное снижение уровня или прерывание обслуживания, предусмотренного Договором, допущенное по вине персонала Заказчика или иных лиц, являющихся работниками привлеченных Заказчиком третьих лиц, участвующих в технологическом процессе обслуживания;
     3. за качество оказания Услуг в случае отсутствия по обстоятельствам, зависящим от Заказчика, комплектующих и расходных материалов, необходимых для оказания Услуг;
     4. за возможное снижение уровня или прерывание обслуживания, предусмотренного Договором, если причиной этого послужило:
        1. внесение изменений в настройку программно-аппаратных средств, задействованных в предоставлении Услуги, без письменного согласования с Исполнителем;
        2. непредоставление или несвоевременное предоставление Заказчиком доступа к объектам Заказчика, на которых оказываются Услуги.
  6. В случае недостижения в отчетном периоде Исполнителем по причинам, зависящим от Исполнителя, уровня обслуживания, указанного в Соглашении об уровне обслуживания, Заказчик имеет право потребовать возмещения реального документально подтвержденного ущерба, а также уплаты штрафной неустойки в размере, указанном в таблице № 4 Соглашения об уровне обслуживания.
  7. Заказчик имеет право удерживать причитающуюся ему сумму штрафа при расчетах по Договору, предварительно письменно уведомив об этом Исполнителя.
  8. Исполнитель несет ответственность за гибель или повреждения Имущества Заказчика, переданного Исполнителю в целях исполнения обязательств по настоящему Договору. Исполнитель обязан оплатить Заказчику, соответственно, рыночную цену утраченного Имущества Заказчика, действующую на дату утраты или повреждения Имущества Заказчика, определяемую в соответствии с Федеральным законом от 29.07.1998 N 135-ФЗ «Об оценочной деятельности в Российской Федерации». Срок возмещения Заказчику убытков, связанных с гибелью или повреждением Имущества Заказчика - не позднее 30 (тридцати) календарных дней с даты обнаружения недостачи или повреждения Имуществ Заказчика. Течение указанного срока приостанавливается на период проведения работ по определению рыночной стоимости утраченного или поврежденного Имущества Заказчика.
  9. За просрочку возврата Имущества Заказчика, переданного Исполнителю в целях выполнения им обязательств по настоящему Договору, по причинам, не связанным с виновными действиями Заказчика, Заказчик вправе взыскать с Исполнителя пени в размере 0,1 % от цены Имущества Заказчика, за каждый день просрочки.
  10. При оказании услуг на территории Заказчика последний вправе привлечь Исполнителя к ответственности в виде уплаты штрафа за нарушение персоналом Исполнителя требований, доведенных до него в ходе вводного и целевого инструктажа, и правил пропускного и внутриобъектового режимов за каждое из нижеперечисленных правонарушений в размере 50 000 (пятьдесят тысяч) рублей:

- нахождение персонала Исполнителя на территории Заказчика без предоставленного последним комплекта СИЗ;

- несоблюдение правил эксплуатации транспортных средств Исполнителя, правил дорожного движения, маршрута движения и правил поведения на территории Заказчика;

- курение персоналом Исполнителя в неустановленных местах на территории Заказчика;

- появление персонала Исполнителя на территории Заказчика в алкогольном, наркотическом или токсическом опьянении.

* 1. В случае возникновения у Заказчика убытков, в том числе в результате привлечения к административной и иным видам ответственности, по причине несоблюдения Исполнителем своих обязанностей, предусмотренных настоящим Договором (за исключением случаев, когда действия Исполнителя, которые стали причиной административного или иного правонарушения были согласованы с Заказчиком, либо были совершены по указанию Заказчика, что подтверждается документально, либо перепиской представителей Исполнителя и Заказчика по электронной почте), Исполнитель возмещает Заказчику документально подтвержденный реальный ущерб (включая уплаченные административные штрафы).
  2. Уплата штрафных санкций не освобождает ни одну из Сторон от выполнения договорных обязательств.
  3. В случае нарушения сроков оплаты Услуг, предусмотренных разделом 4 настоящего Договора, Исполнитель вправе взыскать с Заказчика пени в размере 0,1% от общей суммы задолженности за каждый день просрочки.
  4. Упущенная выгода взысканию не подлежит.
  5. За ущерб, причиненный по вине Исполнителя третьему лицу в процессе выполнения Работ, отвечает Исполнитель.
  6. Выплата неустойки и возмещение убытков не освобождают Сторону, нарушившую настоящий Договор, от исполнения своих обязательств.

# АНТИКОРРУПЦИОННАЯ ОГОВОРКА

* 1. При исполнении своих обязательств по настоящему Договору, Стороны, их аффилированные лица, персонал или посредники не выплачивают, не предлагают выплатить и не разрешают выплату каких-либо денежных средств или ценностей, прямо или косвенно, любым лицам, для оказания влияния на действия или решения этих лиц с целью получить какие-либо неправомерные преимущества или иные неправомерные цели. При исполнении своих обязательств по настоящему Договору Стороны, их персонал обязуется не осуществлять действий, квалифицируемых применимым для целей настоящего Договора законодательством, как дача/получение взятки, коммерческий подкуп, а также действий, нарушающих требования применимого законодательства о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем.
  2. Каждая из Сторон настоящего Договора отказывается от стимулирования каким-либо образом работников другой Стороны, в том числе путем предоставления денежных сумм, подарков, безвозмездного выполнения в их адрес работ (услуг), направленных на обеспечение выполнения этим работником каких-либо действий в пользу стимулирующей его Стороны.
  3. В случае возникновения у Стороны оснований полагать, что произошло или может произойти нарушение каких-либо обязательств, предусмотренных настоящим Договором, Сторона обязуется незамедлительно уведомить об этом другую Сторону в письменной или электронной форме. В таком уведомлении Сторона должна указать на факты или предоставить материалы, достоверно подтверждающие или дающие основания полагать, что Стороной или ее персоналом совершено Коррупционное нарушение.
  4. Стороны гарантируют полную конфиденциальность по вопросам исполнения антикоррупционных условий настоящего Договора, а также отсутствие неправомерных негативных последствий, как для обращающейся Стороны в целом, так и для конкретных работников обращающейся Стороны, сообщивших о факте нарушений.
  5. Стороны признают условия настоящего раздела существенными для целей настоящего Договора.

# СРОК ДОГОВОРА, ИЗМЕНЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА

7.1. Срок действия Договора: с момента его подписания до 31.03.2025 г., а в части неисполненных обязательств – до полного исполнения.

7.2. Каждая Сторона имеет право расторгнуть Договор с немедленным вступлением в силу после письменного уведомления другой Стороны при наступлении любого из следующих событий: банкротство, ликвидация другой Стороны.

7.3. Каждая из сторон имеет право в одностороннем порядке расторгнуть настоящий договор в соответствии со ст. 782 ГК, уведомив другую Сторону не менее, чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты прекращения действия договора.

7.4. При досрочном расторжении настоящего Договора Исполнитель обязан освободить предоставленную для оказания Услуг территорию и помещения, возвратить Имущество Заказчика в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты расторжения настоящего Договора.

# ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

* 1. Все споры и разногласия по заключению, изменению, расторжению и исполнению настоящего Договора разрешаются Сторонами путем переговоров, а в случае не достижения согласия – в Арбитражном суде по месту нахождения Истца.
  2. Претензионный порядок урегулирования споров обязателен, срок ответа на претензию – 15 (пятнадцать) календарных дней с даты ее получения.

Также претензия может быть направлена в соответствии с Порядком использования электронного документооборота по условиям настоящего Договора либо в общем порядке почтовым отправлением.

# ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

* 1. Все изменения и дополнения к настоящему Договору признаются действительными при условии их письменного оформления и подписании обеими Сторонами.
  2. Настоящий Договор составлен в 2 (двух) подлинных экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по 1 (одному) экземпляру для каждой из Сторон.
  3. Ни одна из Сторон не вправе передавать свои права и обязанности по настоящему Договору третьим лицам без письменного согласия другой Стороны. В случае заключения Исполнителем сделок (сделки) об уступке третьим лицам прав и обязанностей по настоящему Договору (в том числе, сделок об уступке прав (требований), о переводе долга, о передаче в залог прав (требований) по Договору, сделок факторинга и (или) иных сделок, в результате которых возникает или может возникнуть обременения прав (требований) Исполнителя по Договору и (или) иные обременения, касающиеся предмета/части предмета настоящего Договора) без письменного согласия Заказчика, Исполнитель обязан по требованию Заказчика выплатить штраф в размере 100 000 (сто тысяч) рублей.
  4. Каждая из сторон гарантирует другой стороне, что является надлежащим образом зарегистрированным юридическим лицом/индивидуальным предпринимателем на территории РФ; лицо, подписывающее настоящий договор либо иные документы, относящиеся к настоящему договору, обладает всеми необходимыми полномочиями. Каждая из сторон также гарантирует, что на совершение настоящей сделки получены все необходимые одобрения в случае, если их получение предусмотрено действующим законодательством либо уставными документами заверяющей стороны. Каждой из сторон в установленные законодательством сроки и размере уплачиваются все предусмотренные российским законодательством налоги и сборы, подается отчетность в налоговые и иные контролирующие органы. Также стороны гарантируют, что на передачу каждой из сторон при исполнении настоящего договора персональных данных работников другой стороны, получены необходимые согласия объекта персональных данных и стороны будут в отношении указанных персональных данных соблюдать требования, установленные Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных".
  5. В случае нарушения одной из сторон обязательств по настоящему договору, в том числе предусмотренных настоящим пунктом договора, данная сторона обязуется возместить другой стороне все понесенные последним убытки, а также возместить все пени и штрафы, в случае, если они были предъявлены со стороны налоговых или иных контролирующих органов в связи с ненадлежащим исполнением Стороной договора принятых на себя обязательств. Возмещение производится в течение 10 (десяти) календарных дней с момента предъявления Стороной, которой были причинены убытки в связи с ненадлежащим исполнением/неисполнением другой стороной своих обязательств.

1. **ПРИЛОЖЕНИЯ** 
   1. К настоящему Договору прилагаются и являются его неотъемлемой частью следующие Приложения:

|  |  |
| --- | --- |
| Приложение №1 - | Спецификация |
| Приложение №2 - | Каталог ИТ-услуг |
| Приложение №3 - | Соглашение об уровне обслуживания Заказчика (СУО) |
| Приложение №4 - | Соглашение о конфиденциальности |
| Приложение №5 - | Акт оказанных услуг (форма) |

1. **АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН**

|  |  |
| --- | --- |
| **ОТ ЗАКАЗЧИКА:** | **ОТ ИСПОЛНИТЕЛЯ:** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ |
| М.П. | М.П. |

**Приложение № 1**

**К Договору оказания ИТ-услуг**

**СПЕЦИФИКАЦИЯ**

**,** именуемое в дальнейшем «**Исполнитель**», в лице, действующего на основании Устава, с одной стороны, и

, далее именуемое «**Заказчик**», в лице, действующего на основании, с другой стороны, именуемые вместе «Стороны», а по отдельности «Сторона», подписали настоящую спецификацию о нижеследующем:

1. Стороны определили, что Услуги по информационно-технологическому абонентскому сопровождению АРМ Заказчика (далее по тексту –Услуги), полный перечень и описание которых приведены в Каталоге услуг (Приложение № 2 к Договору оказания ИТ-услуг), включают:

- Услуги по разработке, адаптации, внедрению, поддержке и сопровождению объектов обслуживания Заказчика;

- Комплекс услуг по развитию информационных систем Заказчика;

- Комплекс услуг по административному сопровождению ИТ – функции Заказчика.

2. Стороны пришли к соглашению установить тариф (абонентская плата) за обслуживание 1 (одного) АРМ в отчетном периоде, а также определили количество обслуживаемых АРМ Заказчика и стоимость оказания Услуг в отчетном периоде на момент заключения Договора в соответствии с Таблицей 1.

Таблица 1.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование услуги | Тариф  (абонентская плата)  (руб.\мес.) без НДС за 1 АРМ | Количество АРМ, шт | Стоимость, без НДС, руб. | НДС, руб. | Стоимость, с НДС, руб. |
| 1 | Услуги по информационно-технологическому абонентскому сопровождению АРМ Заказчика |  | **619** |  |  |  |
| **Итого:** | | | |  |  |  |

3. Порядок изменения количества обслуживаемых АРМ Заказчика и пропорциональное изменение стоимости оказания Услуг в отчетном периоде определен в соответствии с п. 1.2 Договора оказания ИТ-услуг.

|  |  |
| --- | --- |
| **ОТ ЗАКАЗЧИКА:** | **ОТ ИСПОЛНИТЕЛЯ:** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| М.П. | М.П. |

**Приложение № 2**

**к Договору оказания ИТ-услуг**

**Каталог ИТ-услуг, предоставляемых Исполнителем**

1. Услуги по разработке, адаптации, внедрению, поддержке и сопровождению объектов обслуживания Заказчика предоставляются Исполнителем в установленном Договором порядке.

Перечень операций, осуществляемых Исполнителем применительно к объектам обслуживания Заказчика в рамках предоставления настоящей услуги, установлен в Таблице 1.

Таблица 1.

| № | Операция | Объект обслуживания |
| --- | --- | --- |
|  | Разработка, модификация ПО | 1С: 2УПРВ  1С: ERP  1C: Управление транспортом  1С: ЗУП  1С: Итилиум  1С: ИТРП  1С: Корпос  1С: ЛИС  1С: БИТ.УМЦ  1С: ПромБезопасность  1С: ТОИР  1С: Транзит  DirectumRX  DIRECTUM 5  Служба отчетов \ Весовая  Служба отчетов \ Проходная |
|  | Разработка и сопровождение баз данных | 1C: ИТРП  1С: ERP  1C: Управление транспортом  1С: ЗУП  1С: Итилиум  1С: ИТРП  1С: Корпос  1С: ЛИС  1С: БИТ.УМЦ  1С: ПромБезопасность  1С: ТОИР  1С: Транзит  1С: ТОИР  1С: 2УПРВ  DirectumRX  DIRECTUM 5  1С:Шина  Служба отчетов \ Весовая  Служба отчетов \ Проходная  Альта-ГТД  APACS-3000  Весовая  Архив ПКО  Business Studio |
|  | Внедрение, установка, адаптация, сопровождение следующих программ и информационных систем (в том числе модификация информационных систем Заказчика для использования указанных программ) | Business Studio  Государственные и муниципальные информационные системы  Квалифицированная ЭЦП  WinSteel  РЖД - Этран  Альта-ГТД  Альта-Максимум  Государственные и муниципальные информационные системы  ГрандСмета  Кассатка  ОЛИМП:ОКС  Платформа 1С  Архив ПКО  Microsoft Office  Microsoft Windows  7 zip  Kaspersky Endpoint Security  Adobe Acrobat Reader  Google Chrome  TrueConf  Крипто Про CSP  Локальный центр сертификации  1С: Шина  Офисные приложения |
|  | Адаптация ПО (разработка, изменение алгоритмов работы системы) | 1С: 2УПРВ  1С: ERP  1C: Управление транспортом  1С: ЗУП  1С: Итилиум  1С: ИТРП  1С: Корпос  1С: ЛИС  1С: БИТ.УМЦ  1С: ПромБезопасность  1С: ТОИР  1С: Транзит  DirectumRX  DIRECTUM 5  Служба отчетов \ Весовая  Служба отчетов \ Проходная |
|  | Адаптация ПО (разработка, изменение отчета) | 1C: ИТРП  1С: ERP  1C: Управление транспортом  1С: ЗУП  1С: Итилиум  1С: ИТРП  1С: Корпос  1С: ЛИС  1С: БИТ.УМЦ  1С: ПромБезопасность  1С: ТОИР  1С: Транзит  1С: ТОИР  1С: 2УПРВ  DirectumRX  DIRECTUM 5 |
|  | Адаптация ПО (разработка, изменение интеграционных механизмов) | 1С: 2УПРВ  1С: ERP  1C: Управление транспортом  1С: ЗУП  1С: Итилиум  1С: ИТРП  1С: Корпос  1С: ЛИС  1С: БИТ.УМЦ  1С: ПромБезопасность  1С: ТОИР  1С: Транзит  DirectumRX  DIRECTUM 5 |
|  | Адаптация ПО (разработка, изменение прикладной разработки системы) | 1С:Шина |
|  | Адаптация ПО (разработка прикладных решений, регламента согласования, типа карточки документа, типа справочника, типового маршрута, задачи согласования) | DirectumRX  DIRECTUM 5 |
|  | Адаптация ПО (изменение параметров замещения пользователей) | DirectumRX  DIRECTUM 5 |
|  | Сопровождение ПО (Изменение параметров доступа к системе) | 1С: 2УПРВ  1С: ERP  1C: Управление транспортом  1С: ЗУП  1С: Итилиум  1С: ИТРП  1С: Корпос  1С: ЛИС  1С: БИТ.УМЦ  1С: ПромБезопасность  1С: ТОИР  1С: Транзит  DirectumRX  DIRECTUM 5  Business Studio  Государственные и муниципальные информационные системы  Служба отчетов \ Весовая  Служба отчетов \ Проходная |
|  | Сопровождение ПО (консультации по работе с системой) | 1С: 2УПРВ  1С: ERP  1C: Управление транспортом  1С: ЗУП  1С: Итилиум  1С: ИТРП  1С: Корпос  1С: ЛИС  1С: БИТ.УМЦ  1С: ПромБезопасность  1С: ТОИР  1С: Транзит  DirectumRX  DIRECTUM 5  Business Studio  Служба отчетов \ Весовая  Служба отчетов \ Проходная |
|  | Сопровождение ПО (тестирование, исправление учетных данных) | 1C: ИТРП  1С: ERP  1C: Управление транспортом  1С: ЗУП  1С: Итилиум  1С: ИТРП  1С: Корпос  1С: ЛИС  1С: БИТ.УМЦ  1С: ПромБезопасность  1С: ТОИР  1С: Транзит  1С: ТОИР  1С: 2УПРВ  DirectumRX  DIRECTUM 5  Служба отчетов \ Весовая  Служба отчетов \ Проходная |
|  | Сопровождение ПО (установка и обновление ПО) | Платформа 1С  DIRECTUM 5  1С:Шина  Платформа 1С  DIRECTUM 5  DirectumRX  Служба отчетов \ Весовая  Служба отчетов \ Проходная  WinSteel  Альта-ГТД  Альта-Максимум  ГрандСмета  Кассатка  ОЛИМП:ОКС  Business Studio  Архив ПКО  Microsoft Office  Microsoft Windows  7 zip  Kaspersky Endpoint Security  Adobe Acrobat Reader  Google Chrome  TrueConf  Крипто Про CSP |
|  | Сопровождение ПО (исправление ошибок, несоответствий, инцидентов, дефектов, связанных с работой конфигурации, системы, системы лицензирования) | 1C: ИТРП  1С: ERP  1C: Управление транспортом  1С: ЗУП  1С: Итилиум  1С: ИТРП  1С: Корпос  1С: ЛИС  1С: БИТ.УМЦ  1С: ПромБезопасность  1С: ТОИР  1С: Транзит  1С: ТОИР  1С: 2УПРВ  1С:Шина  DIRECTUM 5  DirectumRX  Служба отчетов \ Весовая  Служба отчетов \ Проходная  Business Studio  WinSteel  Альта-ГТД  Альта-Максимум  Архив ПКО  ГрандСмета  Кассатка  Локальный центр сертификации  ОЛИМП:ОКС  Платформа 1С  Офисные приложения |
|  | Адаптация, сопровождение (установка, настройка, профилактическое обслуживание, тестирование и обновление, восстановление работоспособности, оперативная информационная поддержка пользователей) | Общесистемное ПО  Служба доменных имён  Служба динамической конфигурации хостов  Служба времени  Служба сертификации  Служба внешних доменных имён  Служба каталога пользователей  Служба аутентификации  Служба виртуализации  Служба управления базами данных  Служба антивирусной защиты  Система корпоративной электронной почты  Служба электронной почты  Служба фильтрации спама и антивирусной защиты почтовых серверов  Служба обновления  Система печати и сканирования  Служба мониторинга  Служба факса  Служба файлового доступа  Служба удаленного доступа  Служба резервного копирования и восстановления данных  Система хранения данных резервных копий  Служба управления конфигурациями  Служба доступа на ТФОП  Служба управления телефонной связью  Служба видеоконференций  Службы веб-сервисов  Внешний корпоративный диск  Службы веб-прокси  Система 1С: Предприятие |

1. Исполнитель оказывает комплекс услуг по развитию информационных систем Заказчика, перечень которых определен в Таблице 2.

Таблица 2.

| № | Наименование услуги | Объект обслуживания |
| --- | --- | --- |
| 2.1 | Аудит (анализ, обследование, мониторинг и т.д.) установленного у заказчика или исполнителя программного обеспечения на совместимость с программно-аппаратной средой заказчика/исполнителя, предназначенной для использования программ для ЭВМ, баз данных; | Информационные системы Заказчика |
| 2.2 | Разработка, внедрение и автоматизация процессов ИТ-поддержки | Информационные системы Заказчика |
| 2.3 | Модификация, адаптация, информационных систем заказчика (в том числе, исходя из результатов аудита), тестирование, опытно-промышленная эксплуатация, сопровождение изменений, внесенных в информационные системы | Информационные системы Заказчика |

1. Исполнитель дополнительно оказывает комплекс услуг по административному сопровождению ИТ – функции Заказчика, перечень которых определен в Таблице 3.

Таблица 3.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Наименование услуги | Объект обслуживания |
| 3.1 | Управление IT-функцией Общества, документационное обеспечение, консультирование по вопросам эксплуатации ИТ-инфраструктуры | Центральная инфраструктура Заказчика |
| 3.2 | Консультирование по работе с внешними ресурсами, внутренними ресурсами, операционной системой, офисными приложениями | Информационные системы Заказчика |
| 3.3 | Генерация и установка сертификата ЭЦП, консультирование по работе с ЭЦП | Рабочие места пользователей, информационные системы Заказчика |
| 3.4 | Участие в организации закупок оборудования (сетевое оборудование, серверное оборудование, рабочие станции, МФУ, печатной техники и прочего оборудования) и программного обеспечения (учет и формирование потребности, организация поставок) | Рабочие места пользователей, оборудование центральной инфраструктуры Заказчика |
| 3.5 | Техническое обслуживание, ремонт компьютерной техники, печатной техники, орг. техники и МФУ | Рабочие места пользователей |
| 3.6 | Монтаж и техническое обслуживание (включая планово-предупредительные ремонтные работы) систем охранной, пожарной сигнализации, системы видеонаблюдения, локальной системы оповещения, оконечного оборудования и кабельных линий, линий связи, ЛВС, СКУД | Оборудование центральной инфраструктуры Заказчика |

**ПОДПИСИ СТОРОН**

|  |  |
| --- | --- |
| **ОТ ЗАКАЗЧИКА:** | **ОТ ИСПОЛНИТЕЛЯ:** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ |
| М.П. | М.П. |

**Приложение № 3**

**к Договору оказания ИТ-Услуг**

**Соглашение об уровне обслуживания (СУО)**

1. **Термины, определения и сокращения**
   1. В настоящем Соглашении об уровне обслуживания (далее – Соглашение) используются термины, определения и сокращения, установленные в Договоре оказания ИТ-услуг (далее – Договор), а также в Таблице № 1 Технического задания, являющегося неотъемлемой частью Договора оказания ИТ-услуг.
2. **Общие положения**
   1. Соглашением устанавливается порядок взаимодействия Потребителей и СТП Исполнителя при оказании Исполнителем ИТ-услуг, включенных в Договор.
3. **Порядок обработки обращений**
   1. Подача и прием обращений.
      1. Для обработки обращений Пользователей Исполнитель в качестве рабочего инструмента использует автоматизированную систему класса Сервис-деск, функционирующую в соответствии с рекомендациями ITSM. На основании обращений Заказчика и потребностей СТП система модернизируется согласно актуализируемым и вновь разрабатываемым регламентным процедурам.
      2. В случае появления проблем и вопросов по оказываемым услугам пользователи направляют соответствующие обращения в СТП Исполнителя, выполняющую функцию единой точки входа по всем возникающим вопросам. Далее обращение пользователя передаётся на выполнение ответственному сотруднику.
      3. Обращение в СТП Исполнителя должно содержать информацию:

* Фамилия, Имя и Отчество обратившегося пользователя;
* Контактная информация: площадка, номер комнаты/офиса, телефон, адрес электронной почты;
* Описание возникшей ситуации или вопроса.
  + 1. Исполнитель обязуется зарегистрировать обращение и осуществить все необходимые действия по исполнению обращения в установленный срок.
  1. Типы обращений пользователей.

Все обращения пользователей разделяются на следующие типы:

* инциденты – события, которые не являются частью штатной работы ИТ-услуг, ведущие/способные привести к остановке ИТ-услуг или снижению уровня качества предоставления;
* запросы на обслуживание – запросы на предоставление информации, документации и результатов функционирования определённой ИТ-услуги, не являющиеся сбоями в ИТ-инфраструктуре, запросы на предоставление доступа к определённым ИТ-услугам, а также ответы на вопросы по использованию ИТ-услуги, её характеристик или её работоспособности;
* запросы на изменение – запросы на изменение или предоставление функциональности в рамках ИТ-услуги.
  1. Приоритеты обращений.

Приоритеты обращений устанавливаются настоящим документом исходя из степени влияния обращения на работу пользователей, типа пользователя, а также критичностью услуги и типа обращений.

Степень влияния запроса на доступность услуги в зависимости от категории пользователя устанавливается в Таблицах № 1 и № 2 настоящего Приложения.

Таблица 1. Определение степени влияния запроса на доступность услуги

|  | | Степень влияния запроса на доступность услуги | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Высокая | Средняя | Низкая |
| Критерии ситуации | Кол-во затронутых пользователей услуги | >3 или VIP | 2-3 | 1 |
| Возможность предоставления ИТ-услуги в обход проблемы | Нет | Есть с затруднениями | Есть |
| Функционал ИТ-услуги, недоступный пользователям | Недоступен весь функционал либо недоступен критически важный основной функционал | Недоступен основной функционал | Недоступен дополнительный функционал |

Таблица 2. Матрица определения приоритета

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | Степень влияния запроса на доступность услуги | | |
| Высокая | Средняя | Низкая |
| Категория пользователя | VIP пользователь | Высокий | Высокий | Высокий |
| Обычный пользователь | Высокий | Средний | Низкий |

* 1. Порядок исполнения обращений.
     1. Обращение от Пользователя должно быть исполнено в установленный срок. При этом время исполнения обращения рассчитывается как разница между моментом выполнения обращения, зафиксированным в ИС СТП, и временем регистрации обращения.
     2. Обращение считается исполненным после того, как Исполнитель выполнит все необходимые действия в рамках оказания услуг по обращению, а Пользователь подтвердит выполнение.
     3. Пользователь может не подтвердить факт исполнения обращения. При этом время исполнения обращения будет рассчитываться от момента регистрации до фактического выполнения заявки.
     4. В случае обнаружения Исполнителем фактов, ограничивающих возможность исполнения обращения в установленный срок по причинам, не зависящим от Исполнителя, в том числе, если обращение предусматривает необходимость предоставления услуг, не включенных в Каталог ИТ-услуг, Исполнитель уведомляет Службу Заказчика о таких фактах по электронной почте или в СЭД с приложением исчерпывающей информации о возможных способах устранения выявленных ограничений. Обращение считается исполненным по факту получения уведомления о выявленных ограничениях Заказчиком.
     5. В случае устранения Заказчиком ограничений, указанных в уведомлении Исполнителя, Заказчик / пользователь направляет обращение повторно в порядке, предусмотренном в п.1.1 настоящего Приложения.
  2. Мониторинг.
     1. Заказчик осуществляет мониторинг, контроль хода и качества оказания услуг средствами системы Сервис-деск (мониторинг списка обращений и прогресса их выполнения Заказчиком, использование специализированных отчетов, предоставляющих информацию о сроках выполнения обращений).
  3. Взаимодействие при возникновении нештатных ситуаций.

При выявлении нештатной ситуации Исполнитель в лице уполномоченного сотрудника СТП информирует Службу Заказчика о характере сложившейся ситуации, предпринимаемых мерах и планируемых сроках решения. Информирование выполняется не позднее 30 (тридцати) минут после выявления нештатной ситуации.

Если время устранения нештатной ситуации не было определено изначально, то по мере поступления информации Исполнитель проводит дополнительное оповещение Службы Заказчика.

Исполнитель информирует Службу Заказчика об устранении нештатной ситуации в течение 1 (одного) часа с момента ее разрешения.

Исполнитель проводит анализ причин возникновения нештатной ситуации и формирует предложения по их предотвращению в дальнейшем. Предложения Исполнитель передает на рассмотрение в Службу Заказчика.

* 1. Проведение регламентных и профилактических работ.
     1. Регламентные и профилактические работы осуществляются Исполнителем на основе внутренних планов СТП, разрабатываемых с учётом рекомендаций поставщиков программного и аппаратного обеспечения и согласованных с Заказчиком. Исполнитель согласовывает со Службой Заказчика сроки проведения каждого ремонтного и/или профилактического мероприятия, связанного с длительной (более одного часа) приостановкой предоставления ИТ-услуг, не менее чем за 3 (три) рабочих дня до плановой даты их проведения.
     2. Для нормального функционирования объектов обслуживания Заказчика может требоваться регулярное проведение регламентных работ, в ходе которых возможно приостановление или отключение сервисов для проведения технических работ, тестирования или изменения ИС. Сюда же относятся работы по поддержанию в порядке и обслуживанию инженерного оборудования помещений, где расположены объекты обслуживания Заказчика. Время выполнения таких работ согласуется с Заказчиком дополнительно.

1. **Метрики предоставляемых услуг**

Оценка качества оказываемых ИТ-услуг проводится по уровню предоставления ИТ-услуг, определяемому как процент обращений, выполненных Исполнителем в установленный срок (S) по формуле:

***S = Nt / N \* 100%***

где

***Nt*** – количество обращений пользователей в отчетном периоде, выполненных в установленный срок.

***N*** – общее количество обращений пользователей в отчетном периоде.

1. **Контроль качества** **оказываемых услуг**
   1. В целях регулярного контроля качества оказанных услуг Исполнитель обязан предоставлять Заказчику информацию о результатах оказания услуг в форме Сводного отчёта.
      1. Сводный отчёт о характере и текущем состоянии полученных обращений пользователей должен содержать следующий минимальный набор полей:

* Порядковый номер;
* Тип обращения;
* Приоритет;
* Дата и время регистрации;
* Регламентное время выполнения обращения;
* Текущий статус;
* Дата и время выполнения;
* Общее время исполнения;
* ФИО получателя услуги;
* Вид ИТ-услуги (п.1.1.1 -1.1.3 Технического задания, являющегося неотъемлемой частью Договора оказания ИТ-услуг);

а также:

* суммарные показатели количества зарегистрированных обращений и количества обращений, выполненных в установленный срок, в отчетном периоде по каждому виду ИТ-услуги;
* уровень предоставления по каждому виду ИТ-услуги.

1. **Регламентное время выполнения обращений**
   1. Время от регистрации заявки до её выполнения приведено в Таблице 3 настоящего Приложения, установлено в рабочих часах согласно режиму предоставления услуги 8\*5.

Таблица 3. Регламентное время выполнения обращений

| Тип обращения | Приоритет | | |
| --- | --- | --- | --- |
| Высший | Средний | Низкий |
| Инцидент | 4 | 8 | 16 |
| Запрос на обслуживание | 4 | 16 | 32 |
| Запрос на изменение | 24 | 48 | 72 |

* + 1. Под временем выполнения запросов на изменение понимается время обработки и возможного согласования заявки, а не время фактического внесения изменения в услугу/систему. По истечении регламентного времени выполнения заявка на изменение должна быть отклонена, отложена до выделения бюджета на данное изменение либо передана на реализацию.
    2. Сроки исполнения обращений по актуализации и изменению функциональности объекта обслуживания (запросов на изменение) согласовываются с заявителем и Службой Заказчика дополнительно по каждому поступившему обращению.
    3. Нормативное время реакции на обращение (открытие зарегистрированной заявки специалистом СТП) не должно превышать 1-го часа.
    4. В случаях, когда к решению запроса подключаются внешние подрядчики и/или требуется закупка оборудования/ПО/материалов, регламентное время выполнения обращения устанавливается как итоговое регламентное время, увеличенное на согласованную со Службой Заказчика величину.

1. **Условия применения штрафных санкций по уровню услуг, оказываемых Исполнителем**

Таблица 4. Штрафные санкции

| Условия применения штрафных санкций по уровню услуг | Штраф от стоимости услуг в отчётном периоде, % |
| --- | --- |
| Уровень предоставления услуг менее 90% за отчётный период | 0,1% |
| Уровень предоставления услуг менее 80% за отчётный период | 0,2% |
| Уровень предоставления услуг менее 70% за отчётный период | 0,5% |
| Уровень предоставления услуг менее 50% за отчётный период | 1% |

1. **Ответственность Сторон**
   1. Исполнитель не несет ответственности по аварийным ситуациям, возникшим по причине обстоятельств, приведших, прямо или косвенно, например, наводнения, пожары, землетрясения, эпидемии, военные перевороты, террористические акты, гражданские волнения, приказы или иные акты государственных органов, к невозможности выполнения Сторонами взаимных обязательств.
   2. Стороны несут ответственность друг перед другом по всем обоснованным претензиям, которые следуют из того, что одна из Сторон нарушила порядок взаимодействия, установленный настоящим Соглашением.
2. **Срок действия Соглашения**
   1. Соглашение вступает в силу с момента подписания его Заказчиком и Исполнителем и распространяет свое действие на отношения Сторон, возникшие с даты фактического начала оказания Услуг по Договору. Срок действия Соглашения ограничен сроком оказания Услуг по Договору.
   2. Настоящее Соглашение составлено в двух экземплярах, по одному для каждой из Сторон.
   3. Внесение изменений и дополнений в настоящее Соглашение производится установленным порядком по взаимному согласию Сторон.

**ПОДПИСИ СТОРОН**

|  |  |
| --- | --- |
| **ОТ ЗАКАЗЧИКА:** | **ОТ ИСПОЛНИТЕЛЯ:** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ |
| М.П. | М.П. |

**Приложение № 4**

**к Договору оказания ИТ-услуг**

**Соглашение о неразглашении конфиденциальной информации**

Настоящий документ является частью Договора оказания ИТ-услуг, как (далее – «Договор»), заключенного между Заказчиком и Исполнителем, и устанавливает правила отнесения информации к Конфиденциальной информации, а также обязательства Сторон по сохранению конфиденциальной информации и обработке персональных данных, применяемые к отношениям Сторон при предоставлении ИТ-услуг.

**1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

1.1. Сторона, передающая информацию, именуется Передающей стороной.

1.2. Сторона, получающая информацию, именуется Получающей стороной.

1.3. Представитель - работник Получающей стороны, уполномоченный Получающей стороной на доступ к Конфиденциальной информации.

1.4. Конфиденциальная информация - любая информация Передающей стороны, снабженная грифом "Коммерческая тайна" и/или "Конфиденциально", имеющая действительную или потенциальную коммерческую ценность в силу неизвестности ее третьим лицам, предоставленная Передающей стороной Получающей стороне, письменно, путем передачи документов, в том числе в электронном виде с обеспечением защиты от несанкционированного доступа к передаваемой информации, относящаяся к бизнес либо финансовым планам и стратегиям, включая, без ограничений, информацию о рынках, финансовых документах, финансовой отчетности и учету (за исключением случаев установленных законодательством), договорных отношениях, ценообразованию и маркетингу товаров (работ, услуг), техническую информацию, коммерческие секреты, ноу-хау, исследования, производственные планы, концепты, объекты интеллектуальной деятельности (в т.ч. открытия, изобретения, рационализаторские предложения, полезные модели, конструкции, промышленные образцы, не запатентованные по каким-либо мотивам, программы для ЭВМ, базы данных, эскизы товарных знаков, не зарегистрированные по каким-либо причинам).

К Конфиденциальной информации не относится ставшая общеизвестной информация, доступ к которой был предоставлен Передающей стороной третьим лицам без ограничений либо иным способом ставшая общедоступной не по вине Получающей стороны (но не ранее её публичного распространения), в отношении которой Получающей стороной может быть доказано, что такой информацией Получающая сторона уже обладала к моменту её предоставления Передающей стороной либо что предоставлена такая информация была без всяких обязательств сохранения конфиденциальности.

Не относится к Конфиденциальной также информация, в отношении которой Получающей стороной может быть доказано, что она была создана Получающей стороной без обращения к Конфиденциальной информации.

Соглашение не регулирует вопросы сохранности и передачи персональных данных.

**2. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ**

2.1. Предметом Соглашения являются обязательства Сторон по обеспечению сохранности Конфиденциальной информации, включая, но не ограничиваясь информацией, полученной Сторонами в рамках взаимовыгодного сотрудничества или в рамках конкретного Договора на условиях, указанных в Соглашении.

2.2. Передающая сторона передает Получающей стороне конфиденциальную информацию, касающуюся оказания услуг по модификации, адаптации, сопровождению ИТ-инфраструктуры Исполнителя, а также иную информацию, необходимую для оказания Услуг в соответствии с Заявкой на оказание ИТ-услуг и Общими условиями**.**

**3. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ПО СОХРАНЕНИЮ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ**

3.1. Получающая сторона может предоставлять доступ к Конфиденциальной информации только своим Представителям, которым необходимо иметь доступ к Конфиденциальной информации при выполнении своих должностных обязанностей для достижения цели предоставления Конфиденциальной информации, имеющим обязательство о неразглашении Конфиденциальной информации и уведомленным о факте заключения Соглашения. По требованию Передающей стороны Получающая сторона обязана предоставить список вышеуказанных Представителей.

3.2. Невыполнение условий пункта 3.1 Соглашения является основанием для прекращения доступа к Конфиденциальной информации и предоставляет право Передающей стороне на односторонний отказ от исполнения любых договоров, заключенных между Сторонами, в рамках которых Получающая сторона должна получить или получила доступ к Конфиденциальной информации.

3.3. В случае противоречия условий о конфиденциальности в договорах, заключенных между Сторонами, в рамках которых Получающая сторона должна получить или получила доступ к Конфиденциальной информации, и условий Соглашения, условия, изложенные в Соглашении, имеют преимущественную силу.

3.4. Получающая сторона обязана постоянно сохранять в тайне, не раскрывать и не разглашать никакую Конфиденциальную информацию, принять для обеспечения сохранности Конфиденциальной информации меры, не меньшие, чем те, которые Получающая сторона принимает для обеспечения сохранности своей собственной Конфиденциальной информации.

3.5. Получающая сторона, а также ее Представители, имеющие доступ к Конфиденциальной информации, должны использовать Конфиденциальную информацию исключительно для достижения цели предоставления Конфиденциальной информации и не использовать ее для каких-либо других целей.

3.6. Получающая сторона имеет право на изготовление копий, выписок, служебных записок или иных документов (в том числе – составленных с помощью механических или электронных средств), относящихся к Конфиденциальной информации, которые также должны быть снабжены соответствующими пометками "Коммерческая тайна" и/или "Конфиденциально", только в пределах, обоснованно необходимых для достижения цели предоставления Конфиденциальной информации.

3.7. Ни одна из Сторон не будет разглашать факт существования Соглашения без предварительного согласия другой Стороны.

3.8. Получающая сторона обязана обеспечить надежное хранение информации не позволяющее получить доступ к ней любым лицам, за исключением Представителей, в том числе вне рабочего времени.

3.9. При обнаружении фактов разглашения Конфиденциальной информации третьим лицам Получающая сторона незамедлительно должна проинформировать Передающую сторону о данных фактах и предпринятых мерах по уменьшению ущерба.

**4. ОБЯЗАТЕЛЬНОЕ РАЗГЛАШЕНИЕ**

4.1. Если Получающая сторона будет обязана на основании законодательства разгласить Конфиденциальную информацию, Получающая сторона обязуется незамедлительно письменно уведомить об этом Передающую сторону. Получающая сторона обязуется разгласить информацию исключительно в пределах, установленных законодательством.

**5. ОГРАНИЧЕНИЕ ПРАВ**

5.1. Вся информация, выдаваемая Передающей стороной Получающей стороне в какой-либо форме, будет и останется собственностью Передающей стороны. Документы и любые их копии, выписки, служебные записки или иные документы должны немедленно возвращаться Передающей стороне или уничтожаться по письменному требованию Передающей стороны.

**6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

6.1. Сторона, не исполнившая свои обязательства по Соглашению, обязана возместить другой Стороне убытки, причиненные разглашением или неправомерным использованием Конфиденциальной информации. Убытки возмещаются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**7. СРОК**

7.1. Соглашение вступает в силу с момента его подписания обеими Сторонами и действует в период срока действия Общих условий оказания ИТ-услуг, приложением к которому является данный документ, по которым Получающая сторона должна получить или получила доступ к Конфиденциальной информации. Получающая сторона, которой Конфиденциальная информация стала известна во исполнение договоров, заключенных в рамках Соглашения, выполняет свои обязательства о неразглашении Конфиденциальной информации в течение трёх лет после окончания срока действия или расторжения договоров, заключённых в рамках Соглашения.

7.2. По истечении трёхлетнего срока выполнения обязательств о неразглашении конфиденциальной информации, Получающая сторона обязуется уничтожить всю полученную от Передающей стороны конфиденциальную информацию.

**8. ПЕРЕДАЧА**

8.1. Ни одна из Сторон не может передавать или иным образом уступать, полностью или частично, свои права и обязанности по данному Соглашению без предварительного письменного согласия на это другой стороны.

**ПОДПИСИ СТОРОН**

|  |  |
| --- | --- |
| **ОТ ЗАКАЗЧИКА:** | **ОТ ИСПОЛНИТЕЛЯ:** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ |
| М.П. | М.П. |

**Приложение № 5**

**к Договору оказания ИТ-услуг**

**АКТ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ (ФОРМА)**

**Акт № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.**

Исполнитель: ***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

Заказчик: ***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

Договор: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Отчетный период: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование работ, услуг** | **Кол-во АРМ** | **Тариф**  **(абонентская плата)**  **(руб.\мес.) без НДС за 1 АРМ** | **Сумма** |
| 1 | Услуги по информационно-технологическому абонентскому сопровождению АРМ Заказчика в соответствии с Отчетом об оказанных Услугах |  |  |  |

**Итого:**

**Сумма НДС:**

Всего оказано Услуг **\_\_** , на сумму \_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей \_\_ копеек, в том числе НДС в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) руб. \_\_ коп.

Вышеперечисленные услуги выполнены полностью и в срок. Заказчик претензий по объему, качеству и срокам оказания услуг не имеет.

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

|  |  |
| --- | --- |
| **Исполнитель\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **Заказчик \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |