**ДОГОВОР № 01д/02с- \_\_\_**

**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В СФЕРЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**

**(ИТ-УСЛУГ)**

г. Березники «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

**Акционерное общество «Березниковский содовый завод» (АО «БСЗ»)**, именуемое в дальнейшем **«Заказчик»,** в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с одной стороны,

и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ именуемое в дальнейшем **«Исполнитель»**, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны, при совместном упоминании именуемые «Стороны», в соответствии с Федеральным законом от 18.07.2011 № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц» и Положением о закупке АО «БСК» заключили по итогам проведения закупки (протокол №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_ года) договор (далее - Договор) о нижеследующем:

# ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В Договоре используются следующие термины и определения:

**АРМ** – автоматизированное рабочее место пользователя (работника Заказчика), включающее в себя средства вычислительной и оргтехники (далее – Оборудование), в отношении которого Исполнитель оказывает ИТ-услуги в соответствии с перечнем услуг, указанным в Техническом задании/Каталоге ИТ-услуг (Приложении №2 к договору).

**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** –Акционерное общество «Березниковский содовый завод» (АО «БСЗ»)

**Исполнитель** – [●]

**ИТ-услуга (Услуга)** – это услуга или работа в области Информационных технологий, предоставляемая Исполнителем. Перечень ИТ-услуг, оказываемых Исполнителем Заказчику, указывается в Техническом задании (Приложение № 2 к Договору).

**Портал подачи обращений пользователей –** автоматизированнаясистема Исполнителя по регистрации обращений на оказание ИТ-услуг.

**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 №4 к Договору).

# ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

* 1. Исполнитель обязуется оказать Заказчику услуги по информационно-технологическому сопровождению АРМ Заказчика и иные услуги (далее по тексту – Услуги), полный перечень и описание которых приведены в Приложении №2 к Договору. Количество обслуживаемых АРМ, сетевого оборудования, оборудования связи Заказчика согласовывается Сторонами и указывается в Спецификации, составленной по форме, указанной в Приложении №1 к Договору.

Если какое-либо условие договора противоречит Приложению №2, приоритет имеют условия, указанные в Приложении №2 к договору.

* 1. Стороны соглашаются, что объем Услуг (в том, числе количество обслуживаемых АРМ Заказчика) может меняться с течением времени исходя из производственных потребностей Заказчика и в установленном Заказчиком порядке. В случае необходимости таких изменений Заказчик направляет Исполнителю новые требования и/или документы, регулирующие оказание услуг по настоящему Договору, и с момента такого направления эти требования и/или документы становятся обязательными для Исполнителя.
	2. Заказчик вправе требовать от Исполнителя, оказания новых и (или) дополнительных Услуг и (или) Услуг с внесенными изменениями, а также изменять порядок оказания Услуг и (или) отказываться от одной или нескольких Услуг. Исполнитель не вправе необоснованно отказывать в согласовании изменений и дополнений, вносимых в настоящий Договор. Вознаграждение за такие Услуги согласовывается Сторонами заблаговременно.
	3. 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 данными локальными нормативными документами, действующими у Заказчика (ЛНД) и свои обязательства по их соблюдению. Также Стороны договорились совместно согласовывать сроки, в рамках которых, новые требования по объемам услуг будут обязательными для Исполнителя.
	4. Оказание Услуг осуществляется на основании заявок Пользователей Заказчика. При оказании услуг по настоящему Договору взаимодействие Сторон осуществляется в соответствии с Соглашением об уровне обслуживания регламентом взаимодействия Заказчика и Исполнителя по оказанию ИТ-услуг (далее «Регламент»). Регламент описывает процессы выполнения/оказания услуг и становится после его утверждения неотъемлемой частью настоящего Договора (Приложение № 4). Стороны вправе отходить от изложенных в Регламенте 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 Регламент, стороны обязаны в возможно короткие сроки внести изменения в Регламент путем подписания дополнительного соглашения к настоящему Договору.

В течение 60 (шестьдесят) рабочих дней с момента заключения настоящего договора, Стороны согласовывают Регламент взаимодействия, который приобретает силу обязательного к применению документа с момента его утверждения уполномоченными представителями сторон.

* 1. Заказчик обязуется принять оказанные Исполнителем Услуги в порядке и сроки, установленные настоящим Договором.
	2. Заказчик обязуется осуществить оплату принятых Услуг в порядке и на условиях настоящего Договора. Согласованная Сторонами цена услуг, указана в Приложении № 2 к настоящему Договору.
	3. Страна происхождения товаров/работ/услуг: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
	4. Услуги оказываются силами Исполнителя (либо с письменного согласия Заказчика - с привлечением третьих лиц), с использованием движимого и/или недвижимого имущества Заказчика (иждивением Заказчика), передаваемого в пользование Исполнителю в целях оказания услуг по договору в соответствии Соглашением о пользовании имуществом (Приложение № 9 к Договору).

Передача Имущества от Заказчика Исполнителю осуществляется на срок действия договора по Акту (Приложение № 3) с описанием оценки состояния имущества на момент его передачи. Исполнитель обеспечивает сохранность Имущества с учетом нормального износа и использования по целевому назначению в соответствии с Соглашением о порядке пользования имуществом (Приложение № 12). Заказчик подтверждает, что передаваемое в рамках настоящего договора имущество принадлежит ему на праве собственности или ином законном праве, не находится в споре или под арестом, в залоге не состоит, правами третьих лиц не обременено.

* 1. Все расходы по содержанию персонала, привлекаемого Исполнителем к оказанию услуг, приобретению СИЗ для персонала, оборудованию рабочих мест, несет Исполнитель.
	2. Настоящий Договор заключен в целях оптимизации функционирования Заказчика за счет сосредоточения им усилий на иных производственных процессах и повышению их эффективности.
	3. Стороны подтверждают, что условия настоящего договора не содержат условий аутстаффинга.
	4. Срок оказания услуг:

начало – не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента подписания Спецификации (но не ранее 01.07.2024 г.), если сторонами не согласовано иное;

окончание – не позднее 5 (пяти) лет с момента начала оказания Услуг.

* 1. В случае передачи Заказчиком Исполнителю каких-либо материалов для оказания услуг, такие материалы передаются Исполнителю по накладной М-15 «Накладная на отпуск материалов на сторону». После использования МЦ Исполнитель предоставляет Заказчику «Отчет об использовании материалов» (Приложение № 11 к договору)

# 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.

В перечень услуг входит в том числе (но не исключительно):

* Установка и поддержание бесперебойного функционирования локальной компьютерной сети Заказчика.
* Осуществление поддержки функционирования баз данных компьютерной сети Заказчика.
* Обеспечение целостности данных, защиты их от несанкционированного доступа, регулирование права доступа пользователей сети к ресурсам компьютерной сети Заказчика.
* Применение оптимальных методов программирования с целью наиболее полного использования средств и возможностей компьютерной техники.
* Обеспечение ведения журналов, необходимых для нормального функционирования компьютерной сети Заказчика.
* Участие в разработке исходных данных и постановке задач по модернизации компьютерной сети Заказчика.
* Обеспечение информационной безопасности компьютерной сети Заказчика.
* Выполнение настройки сетевого программного обеспечения.
* Разработка правил эксплуатации компьютерной сети Заказчика, определение полномочий пользователей компьютерной сети Заказчика по доступу к ресурсам компьютерной сети, осуществление административной поддержки (настройка, контроль и оперативное реагирование на поступающие сигналы о нарушениях установленных правил доступа, анализ журналов регистрации событий безопасности и т.п.).
* Сопровождение являющегося собственными разработками Заказчика и разработка ПО.
* Разработка технологии обеспечения информационной безопасности Заказчика.
* Информирование Заказчика об уязвимых местах компьютерной сети Заказчика, возможных путях несанкционированного доступа и воздействия на компьютерную сеть, известных компьютерных вирусах.
* Выполнение работ по профилактическому и ремонту компьютерной техники.
* Устранение дефектов и замена дефектных деталей либо информирование Заказчика о необходимости приобретения деталей, оборудования, программного обеспечения.
* Производство антивирусной диагностики, установка антивирусного программного обеспечения.
* Производство модернизации компьютерной техники и оптимизация ее работы.
	+ 1. Своевременно информировать Заказчика путем письменного извещения о приостановке оказания Услуг при обнаружении неблагоприятных для Заказчика последствий, препятствующих достижению желаемого Заказчиком результата.
		2. Исполнитель обязан 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 работников требуемой квалификации в количестве, позволяющем оказывать заданный объем Услуг, имеющих подтвержденный опыт работы в сфере информационных технологий. Для оказания Услуг, Исполнитель обязан иметь все необходимые лицензии и разрешения, если это предусмотрено законодательством Российской Федерации.
		3. Своевременно предоставлять Представителям Заказчика списки работников Исполнителя и/или привлекаемых организаций для обеспечения доступа на территорию, в помещения, к оборудованию Заказчика для оказания Услуг.
		4. Предоставлять Заказчику возможность осуществлять контроль за ходом и качеством оказываемых Услуг, контроль соблюдения сроков их оказания.
		5. Обеспечить сохранность и конфиденциальность данных и документов, к которым Заказчик предоставил Исполнителю доступ для цели оказания Услуг.
		6. В течение срока, указанного Заказчиком, если иной срок не указан в Регламенте, 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.
		7. Исполнитель обязуется 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.
		8. Исполнитель обязан своевременно (в указанные Заказчиком сроки, если иной срок не указан в Регламенте) и за свой счет устранять недостатки и дефекты результатов некачественно оказанных Услуг. Заказчик направляет Исполнителю уведомление о некачественно оказанных Услугах с подтверждающими документами. В случае, если в указанные сроки Исполнителем не будут устранены недостатки и дефекты, Заказчик вправе устранить их своими силами или с привлечением третьих лиц, а Исполнитель обязан возместить Заказчику его расходы на устранение недостатков или возникшие из-за недостатков Услуг подтвержденные убытки, возникшие в результате утраты/повреждения продукции Заказчика, если такие утрата/повреждение произошли по причинам, связанным с ненадлежащим исполнением Исполнителем (привлеченными исполнителем третьими лицами) обязательств по настоящему Договору.
		9. Срок устранения недостатков 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 одного рабочего дня после обращения Исполнителя к Заказчику с такой просьбой, организовать встречу по обсуждению продления срока для устранения Исполнителем дефектов и недостатков. Если Стороны не договорились в течение трех рабочих дней с момента обращения Исполнителя о продлении сроков, то действуют условия, указанные в пункте 2.1.9. договора. 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 настоящего Договора.
		10. Исполнитель обязан 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 одного рабочего дня с даты получения Исполнителем уведомления о возбуждении дела.
		11. 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.
		12. Исполнитель в течение 1 (одного) рабочего дня с момента заключения Договора назначает своих уполномоченных (ответственных) представителей в рамках исполнения Договора и письменно извещает (уведомляет) 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. Исполнитель обязан 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. Работники Исполнителя должны иметь право на работу в РФ. Исполнитель по запросу Заказчика обязан предоставить Заказчику документы, подтверждающие такое право.
		3. Исполнитель для выдачи пропусков на охраняемую территорию Заказчика в течение 7 (семи) рабочих дней с момента начала оказания услуг направляет Заказчику письмо за подписью уполномоченного лица, в котором указывает в отношении своих работников/лиц, привлекаемых к исполнению настоящего Договора следующую информацию: паспортные данные (Ф.И.О., дата рождения, место регистрации, серия и номер паспорта, дата выдачи).
		4. Стороны признают, что предоставление указанных в п. 2.1.15-2.1.16 договора документов является существенным условием настоящего Договора, при нарушении которого Заказчик вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор.
		5. Исполнитель имеет право 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 с момента обращения. Исполнитель несет перед Заказчиком ответственность за последствия неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств субисполнителями аналогичную собственной. В случае привлечения субисполнителей без согласования с Заказчиком в нарушение настоящего пункта Договора Исполнитель несет ответственность перед Заказчиком в размере реального ущерба, причиненного субисполнителями.
		6. Соблюдать требования, предъявляемые законодательством Российской Федерации к работе с персональными данными, сведениями, относящимися к конфиденциальной информации.
	1. **Заказчик обязуется:**
		1. Своевременно производить приемку и оплату Услуг в соответствии с порядком, установленным Договором.
		2. 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.
		3. Перед началом оказания услуг Исполнитель обязан предоставить Заказчику копии приказов о назначении должностных лиц, ответственных за пожарную безопасность и оказание услуг, копии протоколов и удостоверений, подтверждающих обучение и проверку знаний ответственных лиц, а также всех лиц, привлекаемых к лицензируемым работам в области пожарной безопасности, на объектах АО «БСЗ», согласно Постановления Правительства РФ от 30.11.2021г. №2107 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства РФ», приказа МЧС РФ от 18.11.2021 №806 «Об определении Порядка, видов, сроков обучения лиц, осуществляющих трудовую или служебную деятельность в организациях, по программам противопожарного инструктажа, требований к содержанию указанных программ и категорий лиц, проходящих обучение по дополнительным профессиональным программам в области пожарной безопасности.

Работники Исполнителя или привлекаемые им третьи лица, должны быть, если требуется характером оказываемых услуг, аттестованными по промышленной безопасности (наличие аттестации подтверждается протоколами. В случае ранее проведенной аттестации ИТР по недействующим в настоящее время нормативным документам, сроки аттестации сохраняются согласно указанным в протоколах).

* + 1. Обеспечить осуществление контроля за соблюдением работниками Исполнителями требований охраны труда, пожарной, промышленной и экологической безопасности при оказании услуг на территории Заказчика.

При оказании услуг на территории опасных производственных объектах Заказчика, на все работы с повышенной опасностью выдавать наряд-допуск в соответствии с требованиями действующего законодательства. Подписывая настоящий договор, Исполнитель заверяет, что Заказчик ознакомить Исполнителя с опасными и вредными факторами своего производства и мерами по их предупреждению.

* + 1. Составить и согласовать, при необходимости, схемы подключения Исполнителя, производящего на территории Заказчика работы/услуги к энергоносителям (электроэнергия, кислород, газ, вода, пар, сжатый воздух и другие).
		2. Обеспечить для Исполнителя место ответственного хранения Товарно-материальных ценностей (ТМЦ) на территории Заказчика.
		3. В случаях, вызванных производственным процессом или необходимостью, Заказчик вправе приостановить действия, связанные с оказанием Исполнителем предварительно согласованного объема оказываемых Услуг, 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.
		4. Соблюдать меры пожарной безопасности, принимать меры по предотвращению хищения, порчи, повреждения и уничтожения Имущества, полученного от Заказчика для оказания услуг, и немедленно уведомлять об обнаруженной утрате, недостаче имущества.
	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. **Заказчик имеет право:**
		1. Производить полный контроль за ходом и качеством оказываемых Услуг, контроль соблюдения сроков их оказания.
		2. Приостановить исполнение обязательств по Договору в случае нарушения требований Договора со стороны представителей или работников Исполнителя, а также представителей или работников субисполнителей привлекаемых Исполнителем. При этом Заказчик за 15 (пятнадцать) рабочих дней до приостановки исполнения обязательств по Договору направляет Исполнителю соответствующее письменное уведомление с указанием причин.
		3. В случае выявления Исполнителем дефектов в работе программного обеспечения и/или оборудования, возникших по причине, не зависящей от работников 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 при условии предварительного согласования с Заказчиком таких расходом Исполнителя.
		4. Оборудование, имущество и материалы, переданные Заказчиком Исполнителю для оказания услуг по настоящему Договору, Исполнитель обязан возвратить Заказчику, по первому требованию Заказчика, либо с даты расторжения настоящего Договора. При передаче/возврате имущества оформляется акт приема-передачи.
		5. Заказчик вправе производить проверку документов о квалификации работников Исполнителя и (или) Субисполнителя, требуемых законодательством РФ. Заказчик вправе запретить допуск на территорию Заказчика работников Исполнителя и (или) Субисполнителя, не имеющих документы о квалификации.
	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 Портал подачи обращений Пользователей.
	3. Исполнитель ежемесячно, не позднее 5-го числа каждого месяца, следующего за Отчетным периодом, предоставляет письменный отчет об оказанных Услугах с расшифровкой объема и видов оказанных Услуг в виде выгрузки обращений, полученных через Портал подачи обращений, либо в электронной форме в формате .xlsx.
	4. Исполнитель обязан ежемесячно передавать Заказчику Акт сдачи-приемки оказанных услуг, в котором отражаются все оказанные Услуги и их стоимость, и счет-фактуру (если данный документ применяется Исполнителем в своей деятельности) не позднее 5-го числа месяца, следующего за расчетным (месяц, когда были оказаны Услуги). К акту оказанных Услуг за отчетный период должен быть приложен отчет об оказанных Услугах с расшифровкой объема и видов оказанных Услуг в виде выгрузки обращений.

Вместо акта сдачи-приемки оказанных услуг и счета-фактуры может быть передан документ об оказании услуг, включающий в себя счет-фактуру (Универсальный Передаточный документ (УПД).

* 1. В течение 5 (Пяти) рабочих дней с даты получения документов Заказчик возвращает Исполнителю подписанный экземпляр Акта сдачи-приемки услуг или же отказывается от подписания Акта, направив Исполнителю письменный мотивированный отказ в тот же срок.
	2. В случае мотивированного отказа Заказчика от подписания Акта в течение 2 (двух) рабочих дней с даты предоставления мотивированного отказа, Стороны совместно формируют и подписывают «Протокол нарушений» по форме Приложения № 7 к Договору с указанием перечня Услуг, в отношении которых выявлены замечания и/или нарушения, описания выявленных замечаний и/или нарушений, сроков и мероприятия по их устранению (если возможно устранение).

После устранения нарушений Исполнителем Стороны подписывают «Акт об устранении нарушений» (Приложение № 8 к Общим условиям) и Акт сдачи-приемки оказанных услуг/УПД.

* 1. Стороны вправе применять электронный документооборот и оформлять первичные учётные документы в электронной форме.
	2. В случае, если Акт сдачи-приемки оказанных Услуг и иные документы, согласно настоящему Договору, первоначально предоставлялись в электронном виде (факс, электронная почта), оригиналы должны быть переданы не позднее 20-го числа месяца, следующего за отчетным, в отношении которого оформляются данные документы, за исключением передачи документов по средствам ЭДО.
	3. В случае отказа Заказчика от подписания Акта или не предоставления мотивированного возражения на Акт в срок, установленный пунктом 3.5 настоящего Договора, Услуги считаются принятыми без замечаний, а услуги оказанными надлежащим образом. В этом случае, подписанный Исполнителем Акт приобретает юридическую силу и является основанием для оплаты.
	4. Оплате подлежат Услуги, принятые Заказчиком, выполненными надлежащим образом. В случае подписания Сторонами «Протокола нарушений» (п. 3.6 Договора) «Акт сдачи-приемки оказанных услуг» в отчетном периоде оформляется за вычетом услуг, в отношении которых на дату подписания акта не были устранены замечания и/или нарушения, указанные в «Протоколе нарушений».
	5. Стороны вправе производить сверку взаимных расчетов. Заказчик предоставляет Исполнителю по электронной почте акт сверки взаимных расчетов в формате PDF. Исполнитель обязуется в срок не позднее 10 (десяти) календарных дней с даты получения от Заказчика акта сверки подтвердить указанную в нем информацию, или в случае несогласия с актом сверки взаиморасчетов Исполнитель направляет в ответном электронном письме свой вариант акта сверки в формате PDF, при этом оспариваемая сумма должна быть обоснована документально.

Дополнительно может быть проведена сверка по требованию каждой из Сторон в следующих случаях:

– ликвидация или реорганизация юридического лица;

– заключение договоров цессии;

– запросы аудиторов, проверяющих контрагента;

– переход на другую учетную систему;

– в рамках планируемого размещения ценных бумаг;

– судебные споры/претензии;

– участие в тендере/конкурсе по государственным контрактам;

– требования органов бюджетного контроля (Федеральное Казначейство, Счетная Палата, КРУ) и в других случаях, когда оформление актов сверки обусловлено требованиями законодательства.

- в других случаях.

# СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

4.1. Стоимость услуг Исполнителя согласована Сторонами в Приложении № 3 к настоящему Договору. Стоимость услуг не включает в себя НДС, а НДС исчисляется дополнительно по ставке, установленной в пункте 3 статьи 164 НК РФ.

Общая сумма договора составляет не более \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) руб. \_\_ коп. с учетом НДС (в случае, если данный налог применяется Исполнителем в своей деятельности).

Общая стоимость настоящего договора определяется на основании фактически оказанного объема услуг.

Ежемесячная стоимость услуг составляет не более \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_рублей с учетом НДС.

* 1. Оплата Услуг производится в следующем порядке: оказанные Услуги в отчетном периоде оплачиваются в течение 7 (семи) рабочих дней, исчисляемых с момента приемки услуг. Моментом приемки услуг является момент подписания обеими Сторонами без замечаний Акта сдачи-приемки 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 применен6ия данного документа Исполнителем в своей деятельности.

Сторонами может быть согласован иной порядок оплаты.

* 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 (если применимо) 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. Начиная с года, следующего за годом заключения настоящего договора, стоимость тарифов на услуги может индексироваться на фактический уровень инфляции за предыдущий отчетный год, рассчитанный как индекс потребительских цен (декабрь отчетного года к декабрю предыдущего года) на основании данных уполномоченного органа Российской Федерации https://www.fedstat.ru/indicator/55396 (но, не более, чем на 30% от общей стоимости услуг по договору).

При повышении цены на Услуги, общая сумма по Договору, указанная в пункте 4.1. настоящего Договора, подлежит также корректировке на процент повышения цены на Услуги

* 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, 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 (лицензиатами и сублицензиатами), используемого Заказчиком, и являющегося элементами систем и ИТ-объектов, обслуживание которых Исполнитель осуществляет в рамках 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:
		5. внесение изменений в настройку программно-аппаратных средств, задействованных в предоставлении Услуги, без письменного извещения Исполнителя;
		6. 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 за каждый день просрочки исполнения в размере, указанном в таблице ниже:

| Условия применения штрафных санкций по качеству оказанных услуг | Штраф от стоимости услуг за Отчётный период, % |
| --- | --- |
| Точность |
| Уровень точности классификации и эскалации обращений менее 90% за отчётный период | 0,1% |
| Доступность |
| Доступность услуги менее 90% за отчетный период | 0,1% |
| Непрерывность |
| Среднее время восстановления системы в часах более 8 ч. | 0,1% |
| Удовлетворённость пользователей |
| По каждом подписанном Протоколе нарушений за отчётный период штраф – 0,1% | Суммарно не более 0,3% за отчетный период |
| Надёжность |
| Менее 90% обращений пользователей в СТП решено с первой попытки | 0,1% |
| Эффективность |
| Эффективность сервиса менее 90% за отчётный период | 0,1% |

* 1. Исполнитель несет ответственность за гибель или повреждение Имущества Заказчика, переданного Исполнителю в целях исполнения обязательств по настоящему Договору, по причинам, в результате действий или бездействий Исполнителя, 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 10 (десяти) календарных дней с даты обнаружения недостачи или повреждения Имуществ Заказчика.

* 1. 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.
	2. При выявлении факта нарушения правил/требований пропускного и (или) внутриобъектового режимов Заказчика, охраны труда (далее - ОТ) и правил промышленной безопасности (далее - ППБ), пожарной, газовой, экологической безопасности Работниками Исполнителя, составляется протокол (акт) задержания, фиксирующий нарушение, у нарушителя запрашивается письменное объяснение.

Протокол (акт) подписывается лицом, составившим его, нарушителем и представителем подрядной организации (мастером, бригадиром, начальником участка и т.д.). В случае отказа нарушителя от дачи письменного объяснения или подписи документов, фиксирующих нарушение, составляется акт об отказе дачи объяснения (подписи) который подписывается лицом, составившим акт и двумя лицами, свидетельствующими факт отказа нарушителя от подписи или дачи письменного объяснения.

Протокол (акт) о задержании работника Исполнителя является основанием для предъявления штрафных санкций к Исполнителю.

Нарушение требований пропускного и внутриобъектового режимов подразделяются на четыре группы (Приложение №10 к договору).

За каждый факт нарушения, установленный в акте (протоколе), Исполнитель уплачивает Заказчику штраф, размер которого зависит от квалификации нарушений:

• За нарушение из 1 группы – 10 000 (десять тысяч) рублей;

• За нарушение из 2 группы – 20 000 (двадцать тысяч) рублей;

• За нарушение из 3 группы – 30 000 (тридцать тысяч) рублей;

• За нарушение из 4 группы – 100 000 (сто тысяч) рублей.

В случае несоблюдения Работниками или представителями Исполнителя, а равно Работниками или представителями привлеченных Исполнителем для исполнения настоящего Договора третьих лиц, правил /требований ОТ, ППБ, действующих у Заказчика, Заказчик вправе выставить Исполнителю штраф за каждый факт нарушения в размере 50 000 *(пятьдесят тысяч)* рублей, а также потребовать незамедлительно устранить нарушение и возместить убытки. Факт нарушения подтверждается актом, составленным специалистами Заказчика и Исполнителя.

* 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 указания 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 3 настоящего Договора, Исполнитель вправе взыскать с Заказчика пени в размере 0,1% от общей суммы задолженности за каждый день просрочки. Пени не может быть применено к Заказчику в случае перечисления Заказчиком денежных средств в порядке предоплаты.
	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, работники 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 работники обязуются 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 ее работниками 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: момента его подписания до \_\_.\_\_.202\_ 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 4 (четыре) месяца до даты прекращения действия договора.

7.4. В случае, когда Заказчик отказывается от настоящего Договора в одностороннем порядке, Исполнитель обязан освободить предоставленную для выполнения Работ, оказания Услуг территорию и помещения, возвратить предоставленные Заказчиком материалы и оборудование в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты расторжения настоящего Договора вследствие отказа Заказчика от его исполнения.

# 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 – 30 (тридцать) 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. Сторонам хорошо известны условия настоящего Договора. Данные условия, а также формулировки Договора были определены Сторонами совместно и согласованы. При этом каждая из Сторон в равной степени имела возможность влиять на содержание Договора исходя из собственных разумно понимаемых интересов.
	3. Настоящий Договор составлен в 2 (двух) подлинных экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по 1 (одному) экземпляру для каждой из Сторон.
	4. 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 за каждый факт такого нарушения.
	5. С момента вступления в силу настоящего Договора все предшествующие его заключению переговоры, переписка, соглашения и заверения по вопросам, касающимся настоящего Договора, его заключения, исполнения и прекращения утрачивают юридическую силу.
	6. Каждая Сторона договора в порядке статьи 431.2 ГК РФ заверяет другую Сторону в том, что:

- она является лицом, надлежащим образом созданным (зарегистрированным) и действующим в соответствии с законодательством Российской Федерации или личным законом страны Стороны;

- представитель, подписывающий от имени Стороны Договор, обладает всеми необходимыми на то полномочиями;

- при заключении Договора одной Стороной представлена другой Стороне полная и достоверная информация о себе, а также каждая Сторона действовала в рамках процедуры, предусматривающей проявление должной осмотрительности при выборе второй Стороны в качестве контрагента по Договору;

- заключение Договора не нарушает каких-либо обязательств Стороны перед третьими лицами или прав третьих лиц, в т.ч. интеллектуальных прав, а также заключая и исполняя Договор, каждая Сторона действует без намерения причинить вред (убытки) другой Стороне и/или третьим лицам, не злоупотребляет правами и не действует в ущерб общественному порядку и/или с целью исказить предоставляемую другой Стороне, любым третьим лицам, включая органы государственной власти, информацию, а также не намеревается уклоняться от уплаты установленных законодательством налогов, платежей и сборов в процессе исполнения Договор;

- ей получено согласие/одобрение органов управления и/или третьих лиц, которое в силу закона и/или учредительных документов может быть необходимо для заключения Договора, в том числе, если Договор является для Стороны крупной сделкой или сделкой с заинтересованностью;

- она имеет кадровые, имущественные, финансовые ресурсы, необходимые для выполнения обязательств по Договору;

- Договор заключается Сторонами добровольно, Стороны не введены в заблуждение относительно правовой природы Договора и/или правовых последствий, которые возникают у Сторон или могут возникнуть в связи с заключением Договора;

- Стороны, заключая Договор, преследуют деловые цели, заключение Договора направлено на получение экономического эффекта в результате реальной предпринимательской или иной экономической деятельности

- каждая Сторона ведет свою деятельность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, включая налоговое законодательство с учетом судебной практики его толкования и применения судами и государственными органами

- Стороны заверяют, что в своей деятельности оформляют первичные документы и документы налогового учета, в частности, счета-фактуры надлежащим образом

- Стороны заверяют, что первичные документы и (или) документы налогового учета от ее имени подписывают уполномоченные представители каждой Стороны и отражают реальные хозяйственные операции.

 Кроме того, каждая Сторона заверяет другую Сторону в том, что:

на дату заключения Договора:

- в отношении нее не проводится процедура ликвидации/реорганизации, отсутствует решение арбитражного суда о признании ее банкротом и об открытии конкурсного производства, деятельность не приостановлена в порядке, предусмотренном Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях;

- она не является участником (стороной) исполнительного, административного, гражданского, уголовного, налогового и т.д. производства (дела), которое бы повлияло на способность исполнить свои обязательства по Договору;

- она не обременена обязательствами имущественного характера, способными помешать исполнению обязательств по Договору;

- она и/или привлеченные ею для исполнения Договора лица соблюдают требования, установленные законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и/или Договором к лицам и/или их работникам, в том числе установленные профессиональными стандартами требования к квалификации, необходимой работникам для выполнения определенной трудовой функции, и/или видам деятельности, предусмотренным Договором, а также имеют необходимые разрешения, сертификаты, лицензии, аттестацию, допуски и т.п., если требования об их наличии установлены законодательством и/или Договором;

- Заверяющая Сторона, а также взаимозависимые, аффилированные, юридически, экономически и иным образом подконтрольные ей лица и лица, входящие с ней в одну группу лиц, а также привлекаемые ею для исполнения Договора соисполнители, не являются лицами, взаимозависимыми, аффилированными с другой Стороной, юридически, экономически и иным образом подконтрольными другой Стороне, и не имеют конфликта интересов с другой Стороной; другая Сторона не влияет и не имеет возможности влиять на условия и результат экономической деятельности заверяющей Стороны и привлекаемых ею для исполнения Договора соисполнителей, манипулировать условиями, сроками и порядком осуществления расчетов по заключаемым ими сделкам, искусственно создавать условия для использования налоговых преференций;

- Заверяющая Сторона является добросовестным налогоплательщиком, не осуществляет и не будет осуществлять в ходе исполнения Договора уменьшение налоговой базы и (или) суммы подлежащего уплате налога в результате искажения сведений о фактах хозяйственной жизни (совокупности таких фактов), об объектах налогообложения, подлежащих отражению в налоговом и (или) бухгалтерском учете либо налоговой отчетности, в том числе, но не ограничиваясь этим, путем создания схемы «дробления бизнеса», направленной на неправомерное применение специальных режимов налогообложения; совершения действий, направленных на искусственное создание условий по использованию пониженных налоговых ставок, налоговых льгот, освобождения от налогообложения; создания схемы, направленной на неправомерное применение норм международных соглашений об избежании двойного налогообложения; неотражения дохода (выручки) от реализации товаров (работ, услуг, имущественных прав), в том числе в связи с вовлечением в предпринимательскую деятельность подконтрольных лиц, а также отражения в регистрах бухгалтерского и налогового учета заведомо недостоверной информации об объектах налогообложения, иных действий, направленных на получение необоснованной налоговой выгоды.

В случае оказания по Договору услуг, связанных с разработкой программного обеспечения (ПО), Исполнитель заверяет в том, что:

- в отношении результата интеллектуальной деятельности на дату подписания договора является единоличным правообладателем исключительного права на Программу, исключительное право не является предметом залога или судебного разбирательства, не находится под арестом и свободно от иных обременений;

- им заключены соответствующие соглашения со своими работниками и (или) третьими лицами, являющимися авторами, о приобретении у них всех прав для цели использования результата интеллектуальной деятельности по Договору.

 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".

 Каждая Сторона при заключении Договора полагается на вышеуказанные заверения об обстоятельствах другой Стороны, которые рассматриваются как имеющие существенное значение для заключения, исполнения или прекращения Договора.

 При недостоверности настоящих Заверений об обстоятельствах, а равно при ненадлежащем исполнении требований налогового законодательства Российской Федерации, в том числе в части своевременного декларирования и уплаты налогов, предоставления достоверной налоговый отчетности, совершения иных предусмотренных налоговым законодательством обязанностей, нарушившая заверения Сторона обязана в полном объеме возместить другой Стороне убытки, причиненные недостоверностью Заверений, включая компенсацию расходы, возникших в результате отказа налогового органа в вычете/возмещении причитающихся сумм налогов, доначисления налогов, начисления пеней, наложения штрафов

 Указанные в пункте убытки, в том числе расходы, подлежат уплате нарушившей Заверения Стороной в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня предъявления другой Стороной соответствующего письменного требования.

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 дней с момента предъявления Стороной, которой были причинены убытки в связи с ненадлежащим исполнением/неисполнением другой стороной своих обязательств.

* 1. Стороны подтверждают, что при наличии у каждой из сторон технической возможности, допускается обмен электронными документами, через Оператора АО «ПФ «СКБ Контур» - ЭДО «Диадок» (далее Оператор) или иного Оператора, согласованного сторонами. Электронные документы, которыми обмениваются Стороны настоящего Соглашения, должны быть подписаны Квалифицированной Электронной Подписью (КЭП), что предполагает получение каждой из Сторон сертификатов ключа проверки электронной подписи в Удостоверяющем Центре (УЦ). ЭД может иметь один экземпляр. ЭД является подлинником после его подписания КЭП. Стороны обязаны принимать меры информационной безопасности при использовании и хранении ЭД, ключей подписи, сертификатов КЭП и т.п. Организация ЭДО между Сторонами не отменяет использование иных способов изготовления и обмена документами между Сторонами в рамках обязательств, не регулируемых данным договором.

Каждая из Сторон несет ответственность за обеспечение конфиденциальности ключей КЭП, недопущение использования принадлежащих ей ключей без ее согласия. Если в сертификате КЭП не указан орган или физическое лицо, действующее от имени организации при подписании электронного документа, то в каждом случае получения подписанного электронного документа Получающая Сторона добросовестно исходит из того, что документ подписан от имени Направляющей Стороны надлежащим лицом, действующим в пределах, имеющихся у него полномочий.

Электронный документооборот Стороны осуществляют в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ "Об электронной подписи", Федеральным законом от 06.12.2011 "О бухгалтерском учете", Приказом Минфина РФ от 05.02.2021 N 14н «Об утверждении Порядка выставления и получения счетов-фактур в электронном виде по телекоммуникационным каналам связи с применением электронной цифровой подписи».

При выставлении и получении счетов-фактур/УПД Стороны руководствуются порядком, закрепленным в приказе Минфина России от 05.02.2021 № 14н «Об утверждении Порядка выставления и получения счетов-фактур в электронном виде по телекоммуникационным каналам связи с применением электронной цифровой подписи».

Стороны соглашаются признавать полученные (направленные) электронные документы в формате XML, утвержденном приказом ФНС России, равнозначными аналогичным документам на бумажных носителях. К документам, подлежащим оформлению в формате XML относятся:

• документ о передаче товаров при торговых операциях (товарная накладная ТОРГ-12),

• документ о передаче работ/документ об оказании услуг (акт выполненных работ/оказанных услуг),

• счет-фактура, исправленный счет-фактура,

• корректировочный счет-фактура,

• документ об отгрузке товаров/выполнении работ, передаче имущественных прав/документ об оказании услуг, включающий в себя счет-фактуру (Универсальный Передаточный документ (УПД)),

• документ об изменении стоимости отгруженных товаров/выполненных работ, оказанных услуг, передаче имущественных прав, включающий в себя корректировочный счет-фактуру (Универсальный корректировочный документ (УКД)).

К неформализованным документам относятся:

• акт сверки расчетов,

• иные документы, подтверждающие факт передачи товаров, выполнения работ, оказание услуг (Первичные документы по формам, установленным Учетной политикой Общества),

• Уведомление о готовности товара к отгрузке,

• Счет на оплату,

• Договорные документы (договор, соглашение, дополнительное соглашение, протокол разногласий, протокол согласования разногласий, спецификация и пр.).

Подписанный с помощью КЭП электронный документ признается равнозначным аналогичному подписанному собственноручно документу на бумажном носителе и порождает для Сторон юридические последствия в виде установления, изменения и прекращения взаимных прав и обязанностей при одновременном соблюдении следующих условий:

• подтверждена действительность сертификата КЭП, с помощью которой подписан данный электронный документ, на дату подписания документа;

• получен положительный результат проверки принадлежности владельцу квалифицированного сертификата КЭП, с помощью которой подписан данный электронный документ;

• подтверждено отсутствие изменений, внесенных в этот документ после его подписания;

• электронный документ относится к Сфере действия сертификата КЭП, а ЭП, с помощью которой он подписан, используется с учетом ограничений, содержащихся в сертификате КЭП.

Документы, требующие государственной регистрации, подписываются сторонами на бумажном носителе.

Стоимость услуг по обмену электронными документами определяется на основании заключенных Сторонами индивидуальных договоров с Оператором.

Настоящим соглашением Стороны подтверждают, что лица, подписавшие электронные документы, с использованием квалифицированной электронной подписи, уполномочены на подписание таких документов, в соответствии с полномочиями, предусмотренными Уставом общества или надлежаще уполномочены на совершение таких действий в порядке статей 185, 186 ГК РФ.

В период действия настоящего соглашения для отгрузки МПЗ со склада при доставке автотранспортом выписываются сопроводительные документы (УПД, ТОРГ-12), а для оказания услуг оформляются акты сдачи приемки оказанных услуг.

При получении запросов от налоговых органов о предоставлении документов Стороны при наличии подписанного соглашения об ЭДО представляют документы, подписанные в электронном виде.

При осуществлении обмена электронными документами Стороны используют форматы документов, которые утверждены приказами ФНС России. Если форматы документов не утверждены, то Стороны используют действующие в организациях форматы.

В период действия настоящего соглашения при наладке документооборота, наличии технических сбоев и организационных ограничений, а также в иных случаях по согласованию сторон документы в соответствии с основным договором могут составляться на бумажном носителе.

1. **ОБЕСПЕЧЕНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКИМИ РЕСУРСАМИ**
	1. Услуги оказываются силами Исполнителя (либо с привлечением третьих лиц с письменного согласия Заказчика), с использованием движимого и недвижимого имущества Заказчика (иждивением Заказчика), передаваемого в пользование Исполнителю в целях оказания услуг по договору. Передаваемое Заказчиком Исполнителю имущество должно быть в технически исправном и пригодном для эксплуатации состоянии. Порядок пользования имуществом определяется Соглашением о пользовании имуществом (Приложение № 9).
	2. Имущество передается Заказчиком Исполнителю по Акту приема-передачи (Приложение № 12 к договору). С момента подписания акта приема-передачи и до фактического возврата Имущества, риск случайной гибели или случайного повреждения переданного Имущества несет Исполнитель.

Поддержание технического состояния зданий и сооружений, проведения ППР зданий и сооружений, поддержание в рабочем состоянии, текущие и капитальные ремонты оборудования - ответственность Заказчика (за исключением случаев восстановления Имущества, возникшего в связи с ненадлежащими действиями/бездействиями Исполнителя).

* 1. При расторжении (прекращении) настоящего Договора Исполнитель обязуется по Акту приема – передачи возвратить Заказчику Имущество с учетом нормального износа, за исключением вещей, полностью потребляемых в процессе использования не позднее даты расторжения (прекращения) настоящего Договора.
	2. В случае утраты или повреждения Имущества Исполнитель в течение 10 (десяти) календарных дней с момента направления Заказчиком соответствующего требования обязан в случае утраты Имущества возместить Заказчику расходы на приобретение аналогичного Имущества, являющегося полноценной функциональной заменой утраченному, а в случае повреждения Имущества – возместить стоимость восстановительного ремонта в размере его рыночной стоимости, действующей на момент повреждения и определенной в соответствии с Федеральным законом от 29.07.1998 N 135-ФЗ «Об оценочной деятельности в Российской Федерации».
1. **ПРИЛОЖЕНИЯ**
	1. К настоящему Договору прилагаются и являются его неотъемлемой частью следующие Приложения:

|  |  |
| --- | --- |
| Приложение №1  | Спецификация (форма) |
|  |  |
| Приложение №2  | Техническое задание |
| Приложение №3  | Стоимость Услуг |
| Приложение №4 | Регламент взаимодействия и соглашение об уровне обслуживания Заказчика (СУО)  |
| Приложение №5  | Соглашение о конфиденциальности  |
| Приложение №6  | Протокол нарушений (форма)   |
| Приложение №7  | Акт об устранении нарушений (форма)  |
| Приложение №8  | Акт сдачи-приемки оказанных услуг (форма)  |
| Приложение №9Приложение №10Приложение №11Приложение №12 | Перечень имущества ЗаказчикаКЛАССИФИКАЦИЯ ГРУПП НАРУШЕНИЙ ТРЕБОВАНИЙ ПРОПУСКНОГО И ВНУТРИОБЪЕКТОВОГО РЕЖИМОВОтчет об использовании материалов (Форма)Акт передачи имущества и других материальных ценностей (Форма) |

1. **АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН**

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАКАЗЧИК** | **ИСПОЛНИТЕЛЬ** |
| Акционерное Общество «Березниковский содовый завод» (АО «БСЗ») 618400, г. Березники, Пермский край,ул. Новосодовая, 19Банк: Волго-Вятский банк ПАО Сбербанк России БИК банка: 042202603К/счет: 30101810900000000603Расчетный счет 40702810649030110807, 40702810249030111002, КПП 424950001 ИНН 5911013780.Тел./факс 8 (3424) 28-41-01e-mail: mail@bsz.ru |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| М.П. | М.П. |

Приложение № 1

К договору ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В СФЕРЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

(ИТ-УСЛУГ) № 01д/02с-\_\_\_\_\_ от \_\_.\_\_.202\_ г.

**ФОРМА**

**Спецификация № от**

**,** 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:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Услуга | Тариф (абонентская плата)(руб.\мес.) без НДС за 1 обслуживаемое рабочее место | Количество рабочих мест | Цена, без НДС, руб. за ед.изм,  | НДС, руб. | Цена, без НДС, руб., за ед.изм. |
| 1 |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
| **Итого:** |  |  |  |

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

Приложение № 2

К договору ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В СФЕРЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

(ИТ-УСЛУГ) № 01д/02с-\_\_\_\_\_ от \_\_.\_\_.202\_ г.

**Техническое задание**

на оказание услуг в сфере информационных технологий по абонентскому обслуживанию информационных систем, ИТ-инфраструктуры и технической поддержки пользователей АО «БСЗ»

**Глоссарий**

| Термины и сокращения | Расшифровка |
| --- | --- |
| **1-я линия технической поддержки** | Ответственна за первичное взаимодействие с пользователем. Первоначальной задачей является идентификация пользователя, определение и локализация его проблемы, решение стандартных инцидентов. Собранная информация фиксируется в Сервис-деск |
| **2-я линия технической поддержки** | Ответственна за решение инцидентов, не решённых на 1-й линии, а также за поиск и обобщение опыта решения более сложных проблем |
| **3-я линия технической поддержки** | Ответственна за решение инцидентов, не решённых на 1-2-й линиях, за помощь специалистам 1-2-й линий и за исследование новых, появляющихся, неизвестных ранее проблем, поиска для них решений и привлечение для их решения внешних подрядчиков, если потребуется |
| **IaaS** | Инфраструктура как сервис |
| **MS SCCM** | Microsoft System Center Configuration Manager – система управления ИТ-инфраструктурой на основе Microsoft Windows |
| **VIP-Пользователь** | Пользователь, имеющий приоритет в нормативном времени обработки запросов. Список VIP-пользователей составляется Службой Заказчика |
| **АРМ** | Автоматизированное рабочее место |
| **Базовая услуга** | Услуга, указанная в таблице 1 настоящего документа |
| **Базовое регламентное время решения запроса** | Время, отведённое Исполнителю на решение запросов, которые могут быть решены без привлечения внешних сторон (подрядчиков) |
| **Внешний подрядчик** | Организация (третья сторона), поставляющая услуги, оборудование, программное обеспечение и лицензии для Заказчика |
| **Время исполнения** | Разность между временем решения обращения и реакцией на обращение |
| **Время (срок) оказания услуги**  | Период, в который Исполнитель должен приступить к оказанию услуги и/или выполнить соответствующие работы. Данный период рассчитывается только в рамках отведённого времени предоставления услуги |
| **Дополнительная услуга** | Услуги, не относящиеся к категории базовых |
| **Заказчик** | АО «БСЗ» |
| **Запрос** | Обращение пользователя в СТП о предоставлении информации, консультации или выполнении работ в рамках предоставления ИТ-услуги, а также жалобы и благодарности, полученные от пользователя |
| **ИБ** | Информационная безопасность |
| **Информационная система (ИС)** | Программный или программно-аппаратный комплекс для обработки данных и/или автоматизации процессов Заказчика |
| **Инцидент** | Любое событие, не являющееся частью стандартных операций по предоставлению ИТ-услуги, которое привело или может привести к нарушению или снижению качества этой услуги |
| **Итоговое регламентное время решения запроса** | Время, отведённое Исполнителю на решение запросов, которые решаются с привлечением внешних сторон (подрядчиков) |
| **ИТ-актив** | Любой ИТ-ресурс для решения задач в части ИТ, предоставляющий ценность для основной деятельности организации |
| **ИТ-услуга** | Услуга, предоставляемая в рамках Каталога ИТ-услуг |
| **Информационно-технологическая инфраструктура (ИТИ)** | Совокупность программно-технических средств и правил обработки, хранения и передачи информации |
| **Каталог ИТ-услуг** | Структурированный документ (база данных), содержащий информацию обо всех ИТ-услугах, находящихся в эксплуатации |
| **КИС** | Корпоративная информационная система |
| **Критичность услуги** | Степень влияния отказа услуги на прямые и косвенные потери Заказчика |
| **Крупное изменение** | Изменение с трудозатратами более 40 часов в месяц и/или требующее модификации более 10% программного кода |
| **МФУ** | Многофункциональное устройство |
| **Обращение** | Любое зарегистрированное в Сервис-деск обращение пользователя или сотрудника СТП |
| **ОКР** | Опытно-конструкторские работы |
| **ОСТ** | Отраслевой стандарт |
| **ПО** | Программное обеспечение |
| **Пользователь** | Потребитель услуги - сотрудник Заказчика, которому предоставляются ИТ-услуги согласно Каталогу ИТ-услуг |
| **Приоритет** | Категория, используемая для определения относительной важности обращения |
| **Проблема** | Корневая причина одного или нескольких инцидентов |
| **ПС** | Прикладные информационные системы |
| **Реакция на обращение** | Время, необходимое сотрудникам Исполнителя для идентификации задачи и передачи ее для решения ответственному сотруднику |
| **Регламентная работа** | Регулярная работа, выполняемая по определённому графику |
| **Сбой** | Частичная или временная потеря работоспособности компонента или в целом объекта ИТ-инфраструктуры |
| **(Система) Сервис-деск** | Автоматизированная система управления процессами службы технической поддержки пользователей, ИС СТП |
| **СКС** | Структурированная кабельная система |
| **Служба Заказчика** | Представители Департамента информационных технологий Заказчика, отвечающие за организацию процесса оказания 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 |
| **Соглашение об уровне предоставления услуг (SLA)** | Неотъемлемая часть настоящего договора, содержащая состав, характеристики и метрики качества ИТ-услуг |
| **Степень влияния запроса на доступность услуги** | Степень влияния ситуации, изложенной в запросе, на доступность ИТ-услуги |
| **Термин** | Определение |
| **ТЗ** | Техническое задание |
| **Уведомление** | Информация об инциденте или плановых работах, которая доводится до пользователей и/или специалистов СТП средствами электронной почты и/или публикацией на корпоративном портале |
| **Уровень услуг** | Совокупность измеряемых и контролируемых параметров предоставления услуг |
| **Услуга** | Способ предоставления ценности Заказчику, без принятия им на себя соответствующих затрат или рисков |
| **ЧТЗ** | Частное техническое задание, ТЗ на подсистему или часть системы |
| **Эксперт** | Специалист, наиболее компетентный в определённой области |
| **Эскалация** | Определение ответственного за выполнение запроса (задачи) Исполнителя и назначение запроса (задачи) ему |

**Наименование закупки, Заказчик, сроки оказания услуг**

Наименование закупки: оказание услуг в сфере информационных технологий по абонентскому обслуживанию информационных систем, ИТ-инфраструктуры и технической поддержки пользователей для нужд АО «БСЗ»

Заказчик: АО «БСЗ».

Срок оказания услуг: в течение 60 месяцев с даты заключения договора, (но не ранее, чем с 01.07.2024 г.)

Адреса оказания услуг:

618400, Пермский край, г. Березники, ул. Новосодовая, 19

**Источник финансирования**: собственные средства.

**Цели оказания услуг**

Обеспечение доступа пользователям к информации, содержащейся в информационных системах, а также функционирования и доступности систем автоматизации рабочих процессов, обработки и хранения информации, оборудования ЛВС, техническое обслуживание (включая планово-предупредительные ремонтные работы) ЛВС.

Создание для пользователей условий для эффективного использования информационных систем и связанных с ними данных.

**Реестр базовых услуг и обслуживаемых информационных систем**

Реестр базовых ИТ-услуг представлен в таблице 1.

Таблица 1. Реестр базовых ИТ-услуг

| № | Базовая услуга | Объём | Численность группы сопровождения (чел) | Критичность услуги |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Автоматизированное рабочее место (АРМ) | Согласно реестру (Приложение 1) | 8 | Критичная |
| 2 | Доступ в локальную сеть | Критичная |
| 3 | Доступ в Интернет | Критичная |
| 4 | Видеоконференцсвязь | Критичная |
| 5 | Корпоративное файловое хранилище | Критичная |
| 6 | Антивирусная защита | Критичная |
| 7 | Корпоративная почта | Критичная |
| 8 | Фильтрация спама | Критичная |
| 9 | Резервное копирование и восстановление данных | Критичная |
| 10 | Печать и сканирование документов | Критичная |
| 11 | Прикладные информационные системы | Критичная |

Полный реестр обслуживаемых систем и оборудования по категориям использования (на дату составления ТЗ) приведён в Приложении 1 к настоящему ТЗ.

Оказание услуг подразумевает под собой выполнение всего комплекса работ, перечисленных в разделе 5 (таблица 2), включая, но не ограничиваясь. Порядок оказания услуг описан в Приложении 2 к настоящему ТЗ.

**Перечень услуг поддержки информационных систем**

Услуги поддержки прикладных информационных систем (Приложение 1) конкретизируют состав работ по оказанию услуг и подразделяются на следующие 6 категорий (подразделы 5.1 – 5.6):

Консультационные услуги

Консультационные услуги включают в себя оказание оперативной информационной поддержки пользователям в решении возникающих проблем и вопросов, связанных с функционированием информационных систем, указанных в Приложении 1 к настоящему ТЗ, и особенностями обработки информации, организацией взаимодействия информационных систем и автоматизацией рабочих процессов. Консультационные услуги не включают в себя обучение пользователей.

Техническая поддержка

В перечень услуг, оказываемых в рамках технической поддержки информационных систем, в т.ч. с использованием инструментария Заказчика, входят:

* Учет оказанных услуг;
* профилактическое обслуживание оборудования;
* тестирование и обновление программного обеспечения в рамках регламентов;
* мониторинг и контроль работоспособности информационных систем и оборудования;
* восстановление работоспособности, в т.ч. по результатам мониторинга;
* эскалация вопросов, находящихся в ведении производителя (вендора) используемого программного продукта, проверка их решения и применение соответствующих изменений.

Техническая поддержка оборудования включает в себя услуги, относящиеся к информационным системам, а также:

* замену вышедшего из строя оборудования из имеющегося в наличии у Заказчика.

Сопровождение

Услуги сопровождения включают работы по выявлению и устранению инцидентов и аварий, обнаружение и фиксацию причин инцидентов, сбор и анализ информации по всем случаям некорректной работы информационных систем и оборудования или сбоев при эксплуатации, выполнение запросов на внеплановое обслуживание, а также учёт и замена расходных материалов, полученных у Заказчика.

Администрирование

В услуги по администрированию входят:

* установка, настройка и вывод ИС из эксплуатации;
* настройка и выполнение резервного копирования, а также восстановления данных;
* контроль лицензионного статуса систем и уведомление Заказчика об истечении срока лицензий;
* подключение пользователей, разграничение прав пользователей в системах и организация доступа к информации;
* установка обновлений и миграция систем на новые версии ПО;
* проверки производительности и оптимизация работы систем;
* антивирусная защита и антиспам-фильтрация;
* обеспечение доступности, отказоустойчивости и масштабируемости инфраструктуры информационных систем в рамках доступных ресурсов информационно-технической инфраструктуры Заказчика, в том числе выделение необходимых инфраструктурных ресурсов и принятие иных мер по результатам мониторинга эксплуатируемых систем и по запросам пользователей.

Интеграционные услуги

Интеграционные услуги включают в себя проверки и тестирование взаимодействия разных систем или их компонентов, установку и настройку необходимых коннекторов и шлюзов для обеспечения требуемых результатов взаимодействия, мониторинг состояния интеграционных модулей и интегрированных комплексов систем, устранение инцидентов и причин сбоев по результатам мониторинга и запросам пользователей. К интеграционным услугам также относятся работы по тиражированию систем на часть или все рабочие места, часть или все узлы эксплуатируемой ИТ-инфраструктуры Заказчика, монтаж и пуско-наладка СКС.

Услуги по развитию информационных систем

В комплекс услуг по развитию информационных систем входит:

* реализация изменений, устраняющих проблемы, обнаруженные в рамках сопровождения;
* участие в подготовке, анализе проектных решений и технических заданий на соответствие требованиям последующей поддержки, архитектуры и возможностей интеграции;
* формулировка функциональных требований к планируемым изменениям и новым системам;
* участие в тестировании, опытно-промышленной эксплуатации и приёмке в эксплуатацию новых систем или изменений;
* внедрение и автоматизация процессов ИТ-поддержки, включая разработку документации;
* анализ полноты и корректности документации на новые принимаемые на поддержку решения;
* реализация изменений в рамках сопровождения систем.

Сводный перечень услуг поддержки информационных систем.

Сводный перечень услуг по типам и режиму предоставления (раздел 6.3) представлен в таблице 2.

Таблица 2. Перечень услуг поддержки информационных систем по категориям

| № | Услуга | Работы | Режим[[1]](#footnote-1) предоставления |
| --- | --- | --- | --- |
| Консультационные услуги |
| 1.1 | Консультация | Оказание информационной поддержки пользователям в решении возникающих проблем и вопросов, связанных с функционированием информационных систем и особенностями обработки информации, организацией взаимодействия систем и автоматизацией рабочих процессов | 8\*5 |
| 1.2 | Инструктирование | Предоставление информации по работе с информационными системами | 8\*5 |
| 1.3 | База знаний | Наполнение и актуализация базы знаний, в том числе по вопросам работы информационных систем, известным проблемам и их решению | 8\*5 |
| Техническая поддержка |
| 2.1 | Профилактика | Профилактическое обслуживание систем (согласно нормативных документов) | Периодически |
| 2.2 | Тестирование обновлений | Проверка и тестирование обновлений, новых версий или новых систем | Периодически |
| 2.3 | Обеспечение работоспособности | Получение и обновление прошивок или ПО периферийных устройств, установка обновлений периферийного ПО | По запросу Заказчика |
| 2.4 | Ремонт оборудования | Замена узлов на месте или организация отправки оборудования в ремонт | По запросу Заказчика |
| 2.5 | Замена оборудования | Консолидация потребностей в новом оборудовании, взамен вышедшего из строя или списанного, организация хранения и учёта оборудования, установка у пользователя | 8\*5 по согласованию с Заказчиком |
| Сопровождение |
| 3.1 | Решение инцидентов и проблем | Детектирование, фиксация, сбор и анализ информации по инцидентам (авариям) и устранение инцидентов (аварий) и их причин, нахождение обходных решений, если не найдено прямых решений | 8\*5 либо 24\*7 в зависимости от критичности инцидента |
| 3.2 | Внеплановое обслуживание | Внеплановое выполнение периодических регламентных работ | По запросу Заказчика |
| 3.3 | Замена расходных материалов | Консолидация потребностей в приобретении расходных материалов, организация учёта и хранения, замена расходных материалов | 8\*5 по согласованию с Заказчиком |
| Администрирование |
| 4.1 | Настройка систем | Установка, настройка, вывод из эксплуатации систем, сброс настроек, применение новых настроек и конфигураций | По запросу Заказчика |
| 4.2 | Резервное копирование | Настройка и выполнение резервного копирования, проверка резервных копий, восстановление информации из резервных копий | 8\*5 |
| 4.3 | Лицензионная поддержка | Контроль лицензионного статуса систем, заявки на приобретение новых, уведомление Заказчика о необходимости продления лицензий, активация лицензий, сопровождение лицензионного аудита (проверки законности пользования лицензиями), проводимого внешними организациями | Периодически |
| 4.4 | Настройка пользователей | Создание учётных записей и подключение пользователей к системам, разграничение прав и организация доступа к информации | 8\*5 |
| 4.5 | Обновление систем | Получение и установка рекомендованных обновлений, перевод систем на новые версии ПО или прошивок | По запросу Заказчика |
| 4.6 | Оптимизация систем | Проверки и настройки производительности, оптимизация работы систем, выделение необходимых инфраструктурных ресурсов и принятие иных мер по результатам мониторинга эксплуатируемых систем и по запросам пользователей в рамках доступных ресурсов информационно-технической инфраструктуры Заказчика | Периодически |
| 4.7 | Обеспечение масштаба | Принятие необходимых мер по обеспечению требуемого масштаба инфраструктуры (по приобретению и подключению дополнительных ресурсов) | 8\*5 по согласованию с Заказчиком |
| 4.8 | Информационная безопасность | Антивирусная защита и антиспам-фильтрация. | 8\*5 |
| Интеграционные услуги |
| 5.1 | Интеграционное тестирование | Проверки и тестирование взаимодействия разных систем или их компонентов | По запросу Заказчика |
| 5.2 | Настройка интеграции | Установка и настройка коннекторов и шлюзов для обеспечения требуемых результатов взаимодействия интегрируемых ИС, мониторинг корректности настроек. | По запросу Заказчика |
| 5.3 | Решение инцидентов и проблем интеграции | Устранение инцидентов и причин сбоев по результатам мониторинга и по запросам пользователей | По запросу Заказчика |
| 5.4 | Тиражирование решений | Развёртывание систем на все или часть АРМ, часть или все узлы эксплуатируемой ИТ-инфраструктуры, монтаж и пуско-наладка СКС. | По запросу Заказчика |
| Услуги по развитию информационных систем |
| 6.1 | Анализ ТЗ и документации на системы | Анализ предложений и спецификаций, проектных решений и технических заданий на соответствие требованиям последующей поддержки новых решений, архитектуры и возможностей интеграции. Анализ и корректировка документации на новые решения | По запросу Заказчика |
| 6.2 | Развитие процессного управления ИТ | Внедрение и автоматизация процессов ИТ поддержки, разработка регламентов и инструкций по действующим и новым процессам | 8\*5 |
| 6.3 | Актуализация документации | Документирование текущих услуг, актуализация имеющейся документации в связи с изменениями, подготовка рабочих инструкций, описание изменений инфраструктуры и конфигурации систем | По запросу Заказчика |
| 6.4 | Изменение систем | Реализация изменений систем и инфраструктурных конфигураций в рамках сопровождения систем, решения проблем, устраняющих обнаруженные недостатки или причины сбоев | По запросу Заказчика |
| 6.5 | Разработка технических заданий | Формулировка функциональных требований к планируемым изменениям и новым системам, составление ТЗ и ЧТЗ. | По запросу Заказчика |
| 6.6 | Тестирование и приёмка изменений КИС | Участие в тестировании и приёмке изменений эксплуатируемых систем, участие в опытно-промышленной эксплуатации и приёмке новых систем | По запросу Заказчика |

**Уровень предоставления услуг**

Типы обращений пользователей.

Все обращения пользователей по предоставляемым ИТ-услугам разделяются на следующие типы:

* инциденты – события, которые не являются частью штатной работы ИТ-услуги, ведущие/способные привести к остановке ИТ-услуги или снижению уровня её качества;
* 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.

Приоритеты обращений.

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

Степень влияния запросов.

Таблица 4. 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 5. Матрица определения приоритета

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

Регламентное время выполнения запроса.

Базовое регламентное время выполнения запроса зависит от приоритета и типа запроса и является основным параметром учёта времени решения запросов в случае, если запрос решается своими силами без привлечения внешних подрядчиков и/или закупки необходимого оборудования/ПО/ материалов (приложение 2).

В случаях, когда к решению запроса подключаются внешние подрядчики и/или требуется закупка оборудования/ПО/материалов, для определения регламентного времени следует использовать итоговое регламентное время, увеличенное на согласованную со Службой Заказчика величину.

Режим предоставления услуги.

Режим предоставления услуги определяет промежуток времени, когда услуга должна быть доступна пользователю. В зависимости от категории услуги могут быть регулярными (24\*7 или 8\*5), выполняемыми периодически, или разовыми, выполняемыми по запросу. Периодичность оказания услуги определяется действующими инструкциями и регламентами СТП.

Таблица 6. Режимы предоставления ИТ-услуг

| **Режим** | **Описание** |
| --- | --- |
| 24\*7 | Услуга оказывается круглосуточно и круглогодично (24 часа в сутки, 7 дней в неделю) пользователю, находящемуся на территории и в корпоративной сети передачи данных Заказчика. |
| 8\*5 | Услуга оказывается в стандартное время (таблица 7). |
| Периодически | Услуга оказывается регламентировано, по запланированному графику. |
| По запросу | Услуга оказывается разово, не имеет периодического характера. Как правило, услуга оказывается в стандартное время. |

Таблица 7. Стандартное время предоставления услуги

|  |
| --- |
| Время предоставления услуги (дни / часы:минуты) |
| Рабочие дни | Выходные и праздничные дни |
| Согласно графику работы по местному времени | По запросу от Службы Заказчика |

Регламентные работы, связанные с прерыванием доступности услуги, производятся в предварительно согласованные со Службой Заказчика технологические окна. Время технологических окон может не совпадать с временем предоставления услуги. Даты и время технологических окон Исполнитель согласует по электронной почте со Службой Заказчика не позднее чем за 5 рабочих дней до начала предполагаемого технологического окна. В случае необходимости проведения срочных внеплановых мероприятий допускается в качестве исключения согласование технологического окна за 1 часов до его начала. О дате и времени технологических окон Исполнитель сообщает пользователям Заказчика рассылкой по электронной почте заблаговременно: непосредственно после получения согласования и накануне в течение рабочего дня, предшествующего технологическому окну.

**Дополнительные условия**

Начало оказания услуг Исполнителем по настоящему техническому заданию должно быть выполнено с минимальным влиянием на эксплуатацию пользователями информационных систем и оборудования.

Для организации работы 1, 2, 3-й линий техподдержки Исполнитель выделяет группу специалистов в составе не менее 8 человек и согласовывает персональный и количественный состав с Заказчиком.

Персонал Исполнителя, участвующий в оказании услуг 1-й и 2-й линии технической поддержки персональных АРМ пользователей, печатающих устройств и МФУ, ИТ-инфраструктуры и СКС, постоянно присутствует на территории оказания услуг в соответствии с графиком работы.

Заказчик вправе потребовать временного присутствия на своих площадках персонала Исполнителя, участвующего в оказании услуг помимо указанных в п. 7.3.

Заказчик обеспечивает персонал Исполнителя, постоянно или временно присутствующий на территории оказания услуг, оборудованными необходимой техникой рабочими местами и доступами необходимого уровня к обслуживаемым ИС на основании обращений, подготовленных согласно действующему регламенту эксплуатации КИС.

В рамках выполнения обращений Исполнитель не оказывает консультации по бизнес-процессам Заказчика, связанным с эксплуатацией объекта обслуживания.

Исполнитель принимает в работу без ограничения заявки на изменения, связанные с конфигурациями обслуживаемых систем в зоне ответственности Исполнителя, заявки на устранение ошибок в информационных системах, не требующих новых ОКР, проектов или дополнительного бюджета, а также все заявки в рамках процесса управления проблемами (согласно Регламента СТП, см. раздел 8 настоящего документа).

Исполнитель принимает в работу заявки на изменения, связанные с актуализацией и изменением функциональности объекта обслуживания, со следующими ограничениями:

а) суммарный объём фактических трудозатрат по заявкам не должен превышать 120 рабочих часов в квартал (40 часов в месяц) по каждому объекту обслуживания;

б) все заявки на изменения, выходящие за рамки изложенных в пункте «а», должны быть зафиксированы в ИС СТП и переданы для дальнейшего рассмотрения и выделения дополнительного финансирования Службе Заказчика, о чём должен быть оповещён заявитель.

Исполнитель использует средства автоматизации работы СТП, предоставленные Заказчиком, такие как MS SCCM или аналогичные, с целью минимизации трудозатрат специалистов СТП и потерь времени пользователей.

Исполнитель выполняет в рамках управления изменениями актуализацию и изменение функционала элементов объектов обслуживания, содержащих закрытый исходный код, только после передачи Исполнителю исходных кодов.

Приложение 1

к Техническому заданию

**Реестр обслуживаемых систем**

1. Прикладные информационные системы (базовая услуга):

| Код | Прикладная информационная система | Платформа | Количестволицензии |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Количество пользовате-лей | Режим поддержки | Линии поддержки СТП |
| ПС01 | «Галактика ERP», 9.1 | Microsoft SQL Server 2008 | 219 | 378 | 8\*5 | Система поддерживается и развивается силами СТП(1-3 линии), ТП подрядчик ООО Галактика Про |
| ПС02 | «Галактика EAM», версия 3.2 | Microsoft SQL Server 2008 | - | 380 | 8\*5 | Система поддерживается и развивается силами СТП(1-3 линии), ТП подрядчик ООО Галактика Про |
| ПС03 | «1С-Документооборот», редакция 2.1  | 1С:Предприятие 8.3 | - | 412 | 8\*5 | Система поддерживается и развивается силами СТП(1-3 линии), ТП подрядчик ООО «Искра-класс» |
| ПС04 | 1С: Зарплата и управление персоналом КОРП, редакция 3.1 | 1С:Предприятие 8.3  | - | 44 | 8\*5 | Система поддерживается и развивается силами СТП(1-3 линии), ТП подрядчик ООО «Искра-класс» |
| ПС05 | СЭД «Директум», Версия: 5.8.8 | Microsoft SQL Server | - | 425 | 8\*5 | Система поддерживается и развивается силами СТП(1-3 линии), ТП подрядчик ООО «Танаис Ритейл» |
|  |  |  |  |  |  |  |

1. **Поддержка ПО.**
	1. Разработанного ПО Заказчиком, включенного в каталог услуг.

В период действия договора действующие услуги могут выводиться из эксплуатации, а новые услуги могут быть введены в эксплуатацию. При этом изменение количества услуг в эксплуатации является основанием для отражения изменений в дополнительном соглашении к договору технической поддержки.

В задачи Исполнителя в рамках выполнения обращений по прикладным информационным системам входит документирование систем и актуализация документации. Пакет документации в составе общего описания системы (пояснительной записки), инструкции по эксплуатации, инструкций администратора и пользователя сдаётся Заказчику ежегодно в конце очередного годового отчётного периода по каждой системе в отдельности. Требования к содержанию документов – согласно ГОСТ 34.

* 1. Закупленного Заказчиком ПО.

Указано в каталоге услуг.

1. Список обслуживаемых инфраструктурных систем и оборудования

| № | Наименование системы | Кол-во | Объект или ед. измерения | Приоритет |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Рабочие места пользователей и места проведения мероприятий |
| 1.1. | Персональные компьютеры, включая ноутбуки, тонкие клиенты | 652 | ПК | Средний |
| 1.2. | Печатающие устройства и МФУ | 224 | МФУ | Средний |
| 1.3. | Телефоны ip  | - | шт. | Средний |
| 1.5. | Периферийные устройства:- медиапроектор- звуковые колонки- системы конференцсвязи  | 1653 | Устройств | Средний |
| 1.6. | Места проведения мероприятий:  | 3 | Комплексов | Средний |
| 2. Системы и оборудование центральной инфраструктуры |
| 2.1. Инфраструктурное оборудование |
| 2.1.1. | Серверное оборудование | 20 | шт. | Высокий |
| 2.1.2. | Системы хранения данных | 2 | шт. | Высокий |
| 2.1.3. | Телекоммуникационное оборудование  | Высокий |
| 2.1.3.1. | Уровень клиентского доступа | 36 | шт | Высокий |
| 2.1.3.2. | Уровень распределения сети | 4 | шт | Высокий |
| 2.1.3.3. | Уровень ядра сети | 2 | шт | Высокий |
| 2.1.3.3. | Система доступа в Сеть Интернет | 2 | шт | Высокий |
| 2.1.3.4. | Криптообразующее оборудование |  | шт | Высокий |
| 2.1.4. | Инженерное оборудование | 3 | шт | Высокий |
| 2.1.5. | Структурированная кабельная система | 3 | площадок | Средний |
| 2.1.6 | Инфо-киоски | 2 | шт | Высокий |
| 2.1.7 | Заправка и ремонт картриджей | 224 | шт | Средний |
| 2.1.8 | Ремонт ПК | 652 | шт | Средний |
| 2.1.9 | Ремонт мониторов | 670 | шт | Средний |
| 2.1.10 | Ремонт принтеров и МФУ | 224 | шт | Средний |
| 2.1.11 | Ремонт специализированного оборудования  | 3 | шт | Средний |
| 2.1.12 | Списание и утилизация оргтехники |  |  | Средний |
| 2.1.12 | Сопровождение ВКС | 24 | в месяц | Высокий |
| 2.2.2.5. | Служба внешних доменных имён | 1 | зона | Средний |
| 2.2.3. | Служба каталога пользователей | 1, 2 | Хост, ВМ | Высокий |
| 2.2.4. | Служба виртуализации | 15 | хост | Высокий |
| 2.2.5. | Служба управления базами данных | 7, 3 | Хост, ВМ | Высокий |
| 2.2.6. | Служба антивирусной защиты | 2 | ВМ | Средний |
| 2.2.7. | Система корпоративной электронной почты | 3 | Хост | Высокий |
| 2.2.7.1. | Служба электронной почты | 652 | ПЯ | Высокий |
| 2.2.7.2. | Служба фильтрации спама и антивирусной защиты почтовых серверов | 550 | ПЯ | Высокий |
|  |  |  |  |  |
| 2.2.8. | Система печати и сканирования | 1 | ВМ | Высокий |
| 2.2.9. | Служба мониторинга | 2 | ВМ | Средний |
| 2.2.10. | Служба факса | 1 | хост | Средний |
| 2.2.11. | Служба файлового доступа | 4 | хост | Высокий |
| 2.2.12. | Служба удаленного доступа | 1 | Хост | Средний |
| 2.2.13. | Система резервного копирования и восстановления данных | Высокий |
| 2.2.13.1. | Служба резервного копирования (ПО) | 1, 3 | хост, ВМ | Высокий |
| 2.2.13.2. | Система хранения данных резервных копий | 2 | Шт | Высокий |
| 2.2.14. | Служба управления конфигурациями | 1 | ВМ | Средний |
| 2.2.15. | Система телефонной связи и систем видеоконференций | Высокий |
| 2.2.15.1. | Служба доступа на ТФОП |  | шт | Высокий |
| 2.2.15.2. | Служба управления телефонной связью |  | ВМ | Высокий |
| 2.2.15.3. | Служба видеоконференций |  | ВМ | Средний |
| 2.2.16. | Веб-службы | Средний |
| 2.2.16.1. | Внешнее корпоративное файловое хранилище  |  | ВМ | Средний |
| 2.2.16.2. | Службы веб-прокси | 1 | ВМ | Средний |
| 2.2.16.3. | Внутренний веб-портал |  | ВМ |  |
| 2.2.16.4. | Внешний вебсайт | 1 | шт. |  |
| 2.2.17. | Система унифицированных коммуникаций Microsoft Lync | 2 | ВМ |  |
| 2.3 | Информационные системы |  |  |  |
| 2.3.1. | Галактика ERP | 2 | хост |  |
| 2.3.2. | Галактика EAM | 1 | хост |  |
| 2.3.3. | Директум |  | Хост, ВМ |  |
| 2.3.4. | Cognos |  | ВМ |  |
| 2.3.5. | 1С |  | Хост, ВМ |  |
| 2.3.6. | Системы публикации приложений и доступа к ним | 2 | ВМ |  |
| 2.3.7. | Системы с банк-клиентами |  | ПК |  |
| 2.3.8. | Системы работы с РЖД |  | ПК |  |
| 2.3.9. | Сервисы электронного документооборота |  | ВМ |  |
| 2.3.10. | Система спутникового GPS/ГЛОНАСС мониторинга транспорта |  | ВМ |  |
| 2.3.11. | Система для проверки знаний работников предприятий | 1 | ВМ |  |
| 2.3.12. | Информационно-справочные системы | 2 | ВМ |  |
| 2.3.13. | HelpDesk server |  | ВМ |  |
| 2.3.14. | Выпуск и отзыв сертификатов КЭП | 50 | шт. |  |
| 2.3.15. | Настройка доступов в государственные и прочие порталы | 10 | шт. |  |

5. Список обслуживаемых инфраструктурных систем и оборудования телекоммуникаций и линейных соружений

| № | Наименование системы | Кол-во | Объект или ед. измерения | Приоритет |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Рабочие места пользователей и места проведения мероприятий |
| 1.1. | Телефоны ip  |  | шт. | Средний |
| 1.2 | Телефоны аналоговые |  | шт | Средний |
| 1.3 | Цифровые телефоны |  | шт | Средний |
| 1.4 | Системы производственной громкоговорящей связи |  | Система | Средний |
| 1.5 | Радиотрансляционная сеть, радио динамики |  | шт | Средний |
| 1.6. | Носимые рации высокочастотной связи |  | шт | Средний |
| 1.7 | Тепловозные радиостанции высокочастотной связи |  | шт | Средний |
| 1.8. | Конференц залы, кабинеты:- звуковые колонки- системы звукоусиления- микрофоны  | 2 | систем | Высокий |
| 2. Системы и оборудование центральной инфраструктуры |
| 2.1. Инфраструктурное оборудование |
| 2.1.1. | Автоматические установки пожарной сигнализации |  | установок. | Высокий |
| 2.1.1.1 | Пульт централизованного наблюдения пожарной сигнализации |  | система | Высокий |
| 2.1.2. | Автоматические установки охранной сигнализации |  | установок. | Высокий |
| 2.1.2.1 | Пульт централизованного наблюдения охранной сигнализации |  | система | Высокий |
| 2.1.3 | Структурированная кабельная система | 3 | Территориальная площадка | Средний |
| 2.1.3.1. | Медные кабельные линии связи типа ТППэП |  | м | Средний |
| 2.1.3.2. | Оптические линии связи |  | м | Высокий |
| 2.1.4. | Локальная система оповещения |  | система | Высокий |
| 2.1.5. | Автоматическая телефонная станция  |  | шт. | Высокий |
| 2.1.6. | Автоматическая мини телефонная станция |  | шт | Высокий |
| 2.1.7 | Системы телефонной аудио конференций |  | система | Высокий |
| 2.1.7.1 | Сопровождение аудио конференцсвязи |  | Конференций в месяц | Высокий |
| 2.1.7.2 | Техническая поддержка созданных аудио конференций |  | Конференций | Высокая |
| 2.1.8 | Сервер Asterisk |  | шт | Высокий |
| 2.1.9 | Система биллинга и детализации звонков  |  | система | Средний |
| 2.1.10 | Регистратор переговоров Градиент |  | система | Средний |
| 2.1.11 | Комплекс телекоммуникационного оборудования |  | комплекс | средний |
| 2.1.12 | Эфирно-кабельное телевидение |  | система | средний |

Приложение 2

к Техническому заданию

**Порядок оказания услуг**

1. **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 Службу технической поддержки пользователей[[2]](#footnote-2), выполняющую функцию единой точки входа по всем возникающим вопросам в рамках настоящего технического задания. Далее обращение пользователя передаётся на выполнение ответственному Исполнителю.
		3. Обращение, передаваемое Исполнителю, должно содержать информацию:
* Фамилия, Имя и Отчество Пользователя;
* Контактная информация: площадка, номер комнаты/офиса, телефон, адрес электронной почты;
* Описание возникшей ситуации или вопроса.
	+ 1. После получения обращения Исполнитель обязуется зарегистрировать его установленным порядком и осуществить все необходимые действия по устранению возникшей проблемы или оказанию консультации по обращению в регламентные сроки (см. раздел 7 ниже).
		2. Исполнитель обязан проинформировать Пользователя по электронной почте о том, что обращение зарегистрировано.
	1. Порядок исполнения обращений.
		1. Обращение от Пользователя должно быть исполнено в установленные договором технической поддержки сроки. При этом время исполнения обращения рассчитывается как разница между моментом выполнения обращения (переводом обращения в статус «выполнено»), зафиксированным в ИС СТП, и временем автоматической регистрации обращения (присвоением обращению порядкового номера в Сервис-деск).
		2. Обращение считается исполненным после того, как Исполнитель выполнит все необходимые действия для оказания услуг по обращению, а Пользователь подтвердит выполнение[[3]](#footnote-3). При этом обращение переводится в статус «закрыто».
		3. Пользователь может не подтвердить выполнение работ по обращению, направив обращение повторно на исполнение (статус «открыто/возобновлено»). При этом время выполнения обращения будет рассчитываться от момента регистрации до фактического выполнения заявки.
		4. В случае обнаружения Исполнителем невозможности исполнения поступившего обращения по причинам, не зависящим от Исполнителя, в том числе, если устранение проблем в предоставлении услуги выходит за рамки настоящего ТЗ, Исполнитель уведомляет Службу Заказчика по электронной почте о возможных причинах возникновения проблемы и действиях, которые необходимо предпринять Заказчику для предоставления возможности Исполнителю устранить возникшие проблемы в предоставлении услуги. Услуга считается оказанной при получении подтверждения от Заказчика.
	2. Мониторинг.
		1. Заказчик осуществляет мониторинг, контроль хода и качества оказания услуг средствами системы Сервис-деск.
		2. Исполнитель обязан немедленно предупреждать Службу Заказчика при обнаружении:
* невозможности исполнения обращений, связанных со сбоями в предоставлении услуг;
* возможных неблагоприятных для Заказчика последствий выполнения его указаний о способе оказания услуг;
* иных, не зависящих от Исполнителя обстоятельств, которые создают невозможность оказания услуг и/или исполнения обращений в установленные сроки.

Уведомление Исполнитель направляет в Службу Заказчика по электронной почте в свободной форме и дублирует телефонным звонком.

* + 1. В случае если Исполнитель прогнозирует, что исполнение обязательств по оказанию услуг в полном объёме невозможно, Исполнитель должен немедленно уведомить о сложившейся ситуации Службу Заказчика и, при необходимости, разработать совместный план действий по разрешению нештатной ситуации.
	1. 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 15 (пятнадцати) 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 не менее чем за 5 (пять) рабочих дня до плановой даты их проведения.
		2. Для нормального функционирования ИС или сервисов 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 расположена ИТ-инфраструктура Заказчика. Время выполнения таких работ согласуется с Заказчиком дополнительно.
1. **Метрики предоставляемых услуг.**

В данном разделе приводятся основные метрики уровня оказываемых Заказчику услуг, а также приводятся критерии оценки качества услуг.

* 1. Основные метрики SLA.
		1. Оценка уровня конкретной услуги.

Основной метрикой оценки уровня конкретной базовой услуги является процент обращений, выполненных в срок (S).

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

где

***Nt*** – количество обращений пользователей по данной услуге, выполненных в срок.

***N*** – общее количество обращений пользователей по данной услуге.

По этой же формуле рассчитывается уровень по конкретной информационной системе.

* + 1. Оценка уровня пакета услуг.

Общая оценка уровня определённого пакета оказываемых Заказчику услуг рассчитывается как среднее арифметическое оценок отдельных услуг, входящих в пакет:

***Sp = ∑Si / n***

где

***∑Si*** - сумма показателей выполненных в срок обращений по каждой из оказываемых услуг (в процентах)

 ***n*** – количество услуг в пакете.

* 1. Дополнительные метрики уровня услуг.

Дополнительные метрики уровня услуг служат для мониторинга процессов Исполнителя и являются показателями уровня отработки обращений первой и второй линией поддержки.

* + 1. Реакция на обращение.

Реакция на обращение – метрика, единая для всего пакета услуг. Метрика является показателем работы первой линии поддержки и рассчитывается как:

***F = NEt / N \* 100%***

где

***NEt*** – число обращений, эскалированных в срок,

***N*** – общее число зарегистрированных обращений.

* + 1. Отклонение от нормативного времени исполнения.

Метрика показывает долю обращений, выполненных в зоне риска, то есть выполненных в рамках установленных сроков, но дольше нормативного времени исполнения (нормативный срок по SLA минус нормативное время реакции на обращение):

***R = NRt / Nt***

где

***NRt*** – число обращений, выполненных в срок, но выше нормативного времени исполнения.

***Nt*** – число обращений, выполненных в срок.

1. **Критерии качества услуг.**

Метрики данного раздела показывают качество работы первой и второй линий поддержки, а также СТП в целом. Повышение качества услуг является одним из ключевых параметров эффективности СТП.

* 1. Точность.

*Точность* – критерий, отражающий возможность Исполнителя избегать потерь времени из-за ошибок на начальном этапе работы с обращением. Точность выражается в процентах и рассчитывается по следующей формуле:

***P = (N - Ne – Nk) / N \* 100%***

где

***N*e**– количество некорректно эскалированных обращений,

***N*k** – количество некорректно классифицированных обращений,

***N*** – количество обращений пользователей.

***Норматив Точности*** – не менее 90% за отчётный период.

* 1. Доступность.

*Доступность* – критерий, отражающий возможность Исполнителя идентифицировать проблему Пользователя в течение заданного периода времени. Доступность ***D*** выражается в процентах и рассчитывается по следующей формуле:

***D = N\*Tн / ∑Tф \* 100%***

где

***T*ф**– фактическое время реакции на обращение пользователя;

***T*н** – нормативное время реакции на обращение пользователя;

***N*** – количество зарегистрированных обращений пользователей.

Если ***∑Tф < N\*Tн***, то ***D*** принимается равной 100%.

***Норматив Доступности*** – не менее 90% за отчётный период.

* 1. Непрерывность.

*Непрерывность* – среднее время ***T*** (в часах), необходимое Исполнителю для восстановления предоставления услуги, рассчитывается по следующей формуле:

***T = A / B***

где

***A***– общее время выполнения Исполнителем зарегистрированных в Сервис-деск обращений пользователей, относящихся к случаям сбоев в предоставлении услуги;

***B*** – общее количество обращений пользователей, относящихся к случаям сбоев в предоставлении услуги.

***Норматив Непрерывности*** – не более 8 рабочих часов за отчётный период.

* 1. Удовлетворённость Пользователей.

*Удовлетворённость Пользователей* – критерий, отражающий восприятие Пользователем степени выполнения Исполнителем его требований.

Степень удовлетворённости Пользователей Заказчика оценивается наличием и количеством обоснованных претензий за отчётный период.

***Норматив Удовлетворённости Пользователей –*** отсутствие обоснованных претензий за отчётный период.

* 1. Надёжность.

*Надёжность* – критерий, отражающий процент обращений в СТП, по которым пользователю было предложено решение с первой попытки, без повторного возвращения ранее выполненного обращения в работу:

***L = Nf / Ns \* 100%***

где

***Nf*** – количество обращений без возврата на повторное выполнение,

***Ns*** – количество исполненных обращений.

***Норматив Надёжности*** – не менее 90% обращений в СТП решено с первой попытки.

* 1. Эффективность.

*Эффективность* – критерий, отражающий возможность Исполнителя выполнять требуемые действия по оказанию услуги в течение заданного периода времени. Эффективность ***E*** выражается в процентах и рассчитывается по следующей формуле:

***Е = (Nв\*Внв + Nс\*Внс + Nн\*Внн) / (∑Вфв + ∑Вфс + ∑Вфн) \* 100%***

где

*Вфв, Вфс, Вфн* – фактическое время устранения проблемы пользователя с приоритетами: высший, средний, низкий;

*Внв, Внс, Внн* – нормативное время устранения проблемы пользователя с приоритетами: высший, средний, низкий;

*Nв, Nс, Nн* – количество обращений пользователей с приоритетами: высший, средний, низкий.

Если **∑**Вфв + **∑**Вфс + **∑**Вфн < Nв\*Внв + Nс\*Внс + Nн\*Внн, то Е принимается равной 100%.

***Норматив Эффективности*** – не менее 90% за отчетный период.

1. **Контроль качества оказываемых услуг.**
	1. Общий контроль уровня удовлетворённости Заказчика качеством оказываемых Исполнителем услуг реализуется посредством мониторинга. Мониторинг уровня качества включает в себя:
		1. Мониторинг выполнения обращений пользователей – представляет собой систему управления и контроля, отслеживающую прохождение Запросов, их эскалацию и реагирование Исполнителя на исполнение заявок.
		2. Контроль уровня удовлетворённости Заказчика качеством оказываемой услуги – реализуется путём проведения опросов Пользователей с использованием функциональных возможностей сервиса опросов внутреннего Корпоративного портала Заказчика, а также работой с претензиями. Опрос организуется и проводится сотрудником Службы качества Исполнителя по согласованию со Службой Заказчика. При этом рассматриваются: возможность проведения опроса; время и место проведения опроса; форма и состав опросного листа; список пользователей, которым будет направлен опросный лист.

Пользователь Заказчика имеет возможность сообщить свои претензии о несвоевременном или некачественном выполнении обращений, а также направить на рассмотрение в Службу Заказчика предложения по улучшению качества обслуживания.

Все претензии и предложения по улучшению качества обслуживания пользователи Заказчика направляют в СТП. СТП выполняет регистрацию соответствующего обращения в установленном порядке, после чего средствами Сервис-деск передаёт его на рассмотрение в Службу качества Исполнителя с обязательным информированием Службы Заказчика. Зарегистрированные в Сервис-деск претензии и предложения пользователей рассматриваются Службой качества Исполнителя в течение 3 (трёх) рабочих дней с даты получения претензии, после чего сотрудник Службы качества Исполнителя передает на утверждение в Службу Заказчика следующий пакет документов:

* проект письма пользователю с ответом на претензию/предложение;
* карту разбора претензии (для случая поступления претензии).

Карта разбора претензии должна содержать подробное описание претензии, сведения о деятельности и предпринятых действиях, заключение об обоснованности претензии и информацию о действиях, предпринятых с целью устранения проблемы и предупреждения ее повторения.

После согласования подготовленного пакета документов со Службой Заказчика ответ по претензии/предложению средствами Сервис-деск направляется Пользователю, зарегистрировавшему соответствующее обращение.

В случае если разрешение несоответствия по претензии или рассмотрение предложения Пользователя требует более длительного времени (например, требуются дополнительные исследования, согласования, разрешения), сотрудник Службы качества Исполнителя с помощью СТП дополнительно уведомляет Пользователя и Службу Заказчика о том, какие именно действия предпринимаются для разбора претензии/предложения, а также в какой именно срок предполагается принятие соответствующего решения.

В случае несогласия со сведениями, содержащимися в ответе на претензию, Пользователь обязан предоставить в СТП разъяснения о недостатках при рассмотрении претензии Службой качества Исполнителя. В этом случае в течение 3 (трёх) рабочих дней Служба качества Исполнителя проводит дополнительно рассмотрение претензии и информирует Службу Заказчика о сложившейся ситуации. При повторном рассмотрении претензии Служба качества Исполнителя производит подготовку ответа на претензию с учётом разъяснений, полученных от Пользователя, и после согласования ответа по претензии со Службой Заказчика направляет ответ Пользователю.

* + 1. Периодические встречи представителей Заказчика и Исполнителя, направленные на повышение качества обслуживания, пересмотр объёма, стоимости и параметров предоставления услуг, являются неотъемлемой частью процесса оказания услуг.

*Тема обсуждения*: Обзор текущего состояния качества оказания услуг.

*Периодичность*: Встреча проводится по инициативе Исполнителя, но не реже одного раза в квартал.

*Участники мероприятия*: Обязательными участниками встречи являются представители Службы Заказчика и сотрудник Службы качества Исполнителя. В зависимости от повестки встречи состав участников может быть расширен путём приглашения дополнительных участников.

*Цель мероприятия*: Анализ информации об уровне услуг, разработка корректирующих и предупреждающих действий по улучшению качества обслуживания.

*Описание мероприятия*: На встрече обсуждаются актуальные вопросы качества обслуживания: обсуждение текущих проблем, касающихся процесса оказания Услуг; анализ имеющихся рисков, требуемых корректирующих действий, как со стороны Исполнителя, так и со стороны Заказчика.

1. **Отчётность Исполнителя.**
	1. В целях регулярного контроля качества оказанных услуг Исполнитель обязан предоставлять Заказчику информацию о результатах оказания услуг в форме Отчётов, которые строятся на основании обращений пользователей в СТП. Информация, предоставляемая Заказчику, должна содержать следующие данные:
		1. «Отчёт о характере и текущем состоянии полученных обращений пользователей по сопровождению и технической поддержке информационных систем и ИТ-инфраструктуры Заказчика», должен содержать следующий минимальный набор полей:
* Порядковый номер;
* Тип обращения;
* Содержание обращения;
* Приоритет;
* Дата и время регистрации;
* Дата и время принятия в работу;
* Текущий статус;
* Дата и время выполнения;
* Общее время исполнения;
* ФИО получателя услуги;
* Категория услуги.

Данный отчет включает оценку исполнения метрик по критериям качества оказываемых услуг в следующем формате:

|  |
| --- |
| Критерии качества |
| Точность | Доступность | Непрерывность | Удовлетворённость пользователей | Надёжность | Эффективность |
|  |  |  |  |  |  |

Контроль метрик по критериям качества оказываемых услуг осуществляется по сервисам в целом, за исключением претензий, запросов на изменение функциональности информационных систем и ИТ-инфраструктуры, а также сопровождения выездных и внештатных мероприятий Заказчика.

* + 1. «Отчёт о характере и текущем состоянии полученных обращений пользователей по изменению функциональности информационных систем и конфигурации ИТ-инфраструктуры Заказчика»:
* Порядковый номер;
* Код обращения;
* Содержание обращения;
* Приоритет;
* Дата и время регистрации;
* Дата и время выполнения;
* Общее время исполнения;
* Статус;
* ФИО получателя услуги;
* Категория услуги;
* Трудозатраты, чел./час.
	+ 1. «Сводный отчёт по уровню услуг»:
* Базовая услуга;
* Количество зарегистрированных обращений по данной услуге;
* Количество обращений, выполненных в срок по данной услуге;
* Показатель уровня по данной услуге;
* Суммарный показатель уровня по пакету базовых услуг, кроме «Прикладных информационных систем»;
* Суммарный показатель уровня по базовой услуге «Прикладные информационные системы».
	1. Отчёты, перечисленные в п. 5.1, должны автоматически формироваться в системе Сервис-деск и быть доступны Заказчику, равно как и рабочие отчёты, на основании которых формируются контрольные метрики по критериям качества. Отчёты за период оформляются Исполнителем и передаются Заказчику в электронном виде по завершению каждого Отчётного периода оказания услуг. В бумажном виде совместно с Актом сдачи-приёмки услуг передаётся отчёт согласно п. 5.1.3 и отчёт согласно п. 5.1.1 в части исполнения метрик по критериям качества услуг.
1. **Ограничения ответственности Исполнителя.**
	1. Выполнение взятых на себя Исполнителем обязательств по оказанию услуг частично зависит от действий и обязательств, выполняемых в интересах Заказчика сторонними контрагентами.
	2. Исполнитель не несёт ответственности за неоказание услуг в том случае, если это было вызвано невыполнением необходимых действий и обязательств сторонними контрагентами Заказчика, в т.ч. в рамках услуг IaaS и связи.
	3. Ситуации, при наступлении которых Исполнитель не несёт ответственности за неоказание услуг:
		1. Отключение не по вине Исполнителя подачи электроэнергии в серверное и коммутационное помещения. До восстановления энергоснабжения.
		2. Нарушение не по вине Исполнителя структурированной кабельной системы или схемы заземления активного сетевого и серверного оборудования. До восстановления целостности структурированной кабельной системы или заземления.
		3. Выход из строя активного сетевого и серверного оборудования, вывод из строя оборудования в результате несанкционированного вмешательства. До восстановления их работоспособности.
		4. Неавторизованные действия пользователей Заказчика, нарушение ими действующих у Заказчика корпоративных стандартов и процедур. До согласования со Службой Заказчика способов и сроков устранения неисправности.
		5. В случае изменения конфигурации персональных компьютеров силами Пользователей ответственность Исполнителя за работоспособность данного оборудования снимается.
		6. Прекращение операторами связи предоставления Заказчику услуг связи. До восстановления подачи услуг операторами связи.
		7. Модификация данных в информационных системах без использования стандартных интерфейсов системы.
		8. Несогласованные изменения в аппаратной или программной части серверов информационных систем.
		9. Использование программного обеспечения антивирусной защиты Заказчика, повлекшее какие-либо потери и/или ущерб (в том числе убытки в связи с недополученной коммерческой прибылью, прерыванием деятельности, утратой информации или иной имущественный ущерб).
		10. Изменения в файловой системе, относящейся к информационным системам.
2. **Соглашение об уровне предоставления услуг.**
	1. Базовое регламентное время выполнения заявок по типам.

Время от регистрации заявки до её выполнения указано в рабочих часах, согласно режиму предоставления услуги 8\*5.

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

\* Для зарегистрированных проблем время выполнения не регламентировано

\*\* Для любых заявок, поданных по телефону, время выполнения увеличивается на 1 час.

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 автоматически зарегистрированной заявки специалистом СТП) не должно превышать 1-го часа.
	1. Основной уровень услуги. Штрафные санкции.

|  |  |
| --- | --- |
| Уровень услуги | Штрафные санкции |
| Базовый пакет, без услуги «Прикладные информационные системы», % | Услуга «Прикладные информационные системы», % |
| 95% и выше | 0 | 0 |
| ≥ 92%, но < 95% | 1 | 1 |
| ≥ 89%, но < 92% | 2 | 2 |
| ≥ 86%, но < 89% | 3 | 3 |
| ниже 86% | 4 | 4 |

* 1. Условия применения штрафных санкций по качеству оказанных услуг.

| Условия применения штрафных санкций по качеству оказанных услуг | Штраф от стоимости услуг за Отчётный период, % |
| --- | --- |
| Точность |
| Уровень точности классификации и эскалации обращений менее 90% за отчётный период | 0,1% |
| Доступность |
| Доступность услуги менее 90% за отчетный период | 0,1% |
| Непрерывность |
| Среднее время восстановления системы в часах более 8 ч. | 0,1% |
| Удовлетворённость пользователей |
| По каждой подтверждённой претензии за отчётный период штраф – 0,1% | Суммарно не более 0,3% за отчетный период |
| Надёжность |
| Менее 90% обращений пользователей в СТП решено с первой попытки | 0,1% |
| Эффективность |
| Эффективность сервиса менее 90% за отчётный период | 0,1% |

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

Приложение № 3

к Техническому заданию

**Каталог услуг, предоставляемых Исполнителем**

1. Разработка, модификация, адаптация, внедрение и сопровождение программного обеспечения Заказчика (далее- ПО)

|  |
| --- |
| **Перечень программного обеспечения Заказчика, в отношении которого оказываются услуги по разработке, адаптации, внедрению и сопровождению**  |
| Service Desk  |
| 1С:Зарплата и управление персоналом  |
| 1С: НСИ |
| 1С:Документооборот  |
| ERP Галактика |
| Галактика ЕАМ |
| СЭД Директум |
| ГрандСмета |
| Консультант Плюс |
| Техэксперт |
| Государственные ИС |
| ПК Контур |
| Этран |
| ОЛИМПОКС |
| Система ГлавБух и Система Юрист |
| Перечень льготных профессий |
| СФР-ПОПД |
| Сервисы по обмену документами с банками (Клиент-банк) |
| Сервисы по сдаче отчетности |
| Сервис хранения файлов |
| Сервис резервного копирования и восстановления |
| Сервис мониторинга Zabbix |
| Сервис защиты от вредоносных программ |
| Сервис электронных коммуникаций |
| Базы данных заказчика |
| Операционные системы  |
| Программное обеспечение, обеспечивающее работу серверной инфраструктуры |
| Программное обеспечение, обеспечивающее работу сетевой инфраструктуры |
| Программное обеспечение, обеспечивающее работу доменной инфраструктуры |
| **Программное обеспечение и ИС, являющиеся собственными разработками Заказчика** |
| Регистрация актов нарушений |
| Информационный киоск |
| Парк ПК |
| Заявки на доступ к сетевым ресурсам |
| Отчеты Cognos |
| Заказы РСМУ БСЗ |
| Отчеты по себестоимости |
| Заявки цехов и отделов  |
| **Закупленное ПО:** |
| CorelDraw |
| Abbyy FineReader |
| Система I-LDS |
| Система удалённого управления компьютером |
| СКЗИ «Континент АП»3.7 |
| Adobe Photoshop  |
| SCAD Office |
| ViPNet Client for Windows 4.х (КС2) |
| ПО Check Point |
| ПО Microsoft |
| ПО КОМПAС |
| SCAD Office |
| ПО ЛИРА |
| Контур.Доверенность |
| Платформа nanoCAD |
| Контур-Экстерн |
| Контур.Диадок |
| Контур.КЦР |
| Vmware vSphere 5.5 |
| ПО Кредо |
| Программный комплекс «Расходомер ИСО» |
| Гранд-Смета |

1. Административное сопровождение ИТ – функции Заказчика

|  |  |
| --- | --- |
| **№ п/п** | **Услуга** |
| 2.1 | Управление IT-функцией Общества, документационное обеспечение, консультирование по вопросам эксплуатации ИТ-инфраструктуры  |
| 2.2 |  Организация закупок оборудования (сетевое оборудование, серверное оборудование, рабочие станции, МФУ, печатной техники и прочего оборудования) и программного обеспечения (учет и формирование потребности, организация поставок) |
| 2.3 |  Техническое обслуживание, ремонт компьютерной техники, печатной техники, орг. техники и МФУ |

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАКАЗЧИК** | **ИСПОЛНИТЕЛЬ** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Приложение № 3

К договору ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В СФЕРЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

(ИТ-УСЛУГ**)** № 01д/02с-\_\_\_\_\_ от \_\_.\_\_.202\_ г.

**Стоимость услуг**

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование услуги** | **Тариф (ежемесячная абонентская плата)(руб.\мес.) без НДС за 1 обслуживаемое АРМ** |
|
| Разработка, адаптация, внедрение и сопровождение программного обеспечения Заказчика (далее- ПО)  |  |
| Информационно-технологическое сопровождение |   |
| **Итого** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАКАЗЧИК** | **ИСПОЛНИТЕЛЬ** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Приложение № 4

К договору ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В СФЕРЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

(ИТ-УСЛУГ**)** № 01д/02с-\_\_\_\_\_ от \_\_.\_\_.202\_ г.

**Соглашение об уровне обслуживания (SLA) и регламент взаимодействия Исполнителя и Заказчика**

|  |  |
| --- | --- |
| **ОТ ЗАКАЗЧИКА:** | **ОТ ИСПОЛНИТЕЛЯ:** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ФИО |

Приложение № 5

К договору ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В СФЕРЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

(ИТ-УСЛУГ) № 01д/02с-\_\_\_\_\_ от \_\_.\_\_.202\_ г.

**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.

**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, а также в течение 5 лет после истечения срока действия Договора, 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.

1. **ОБЯЗАТЕЛЬСТВА В ОТНОШЕНИИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

9.1. Стороны вправе обрабатывать персональные данные в целях реализации своих прав и обязанностей по договору, а также иным обязательствам, вытекающим из иных договорных документов, заключенных между Сторонами, в том числе, если иное не будет согласовано Сторонами, собирать, записывать, систематизировать, накапливать, хранить, уточнять (обновлять, изменять), извлекать, использовать, передавать (распространять, предоставлять), обезличивать, блокировать, удалять, уничтожать, а также совершать иные действия (операции) с персональными данными как с использованием средств автоматизации, так и без использования таковых исключительно в объеме, разумно необходимом для достижения цели обработки. Ответственность за правомерность передачи (поручения обработки) и достоверность персональных данных, предоставляемых Сторонами друг другу в целях реализации своих прав и обязанностей по указанным выше договорным документам, а также за получение требуемого в соответствии с законодательством Российской Федерации согласия субъектов на передачу их персональных данных (поручение обработки) другой Стороне, включая соблюдение требований к форме и содержанию такого согласия, а также разъяснению субъекту персональных данных права на отказ от обработки/отзыв ранее предоставленного согласия на обработку персональных данных несет Сторона, передающая персональные данные (поручающая их обработку).

Сторона, получившая персональные данные от другой Стороны, не принимает на себя обязательства по информированию субъектов, персональные данные которых ей переданы, о начале их обработки, поскольку обязанность осуществить соответствующее информирование при получении согласия на такую передачу несет Сторона, передающая персональные данные (поручающая их обработку).

В случае отсутствия согласия субъекта на обработку его персональных данных каждая из Сторон обязуется не передавать персональные данные, за исключением случаев, когда законодательством Российской Федерации допускается обработка персональных данных в отсутствие согласия субъекта. В случае отзыва субъектом своего согласия на обработку персональных данных, Сторона, передавшая персональные данные (поручившая их обработку) другой Стороне, обязана незамедлительно уведомить вторую Сторону об этом. Если иное не следует из положений законодательства Российской Федерации, вторая Сторона при поступлении указанного уведомления обязана в течение 3 (трех) рабочих дней прекратить обработку персональных данных субъекта, отозвавшего свое согласие.

Передача (предоставление) полученных от передающей Стороны персональных данных третьим лицам осуществляется получающей Стороной исключительно при условии, что такая передача (предоставление) отвечает определенной настоящим Соглашением цели обработки персональных данных и отдельно согласована Сторонами в письменной форме, если иное не следует из положений законодательства Российской Федерации. Стороны особо оговаривают, что трансграничная передача персональных данных допускается только при наличии на то отдельного согласия в письменной форме субъекта персональных данных, если иное не следует из положений законодательства Российской Федерации. При этом, если иное не будет письменно согласовано Сторонами, ответственность за получение от субъектов персональных данных согласия в письменной форме на трансграничную передачу полученных от другой Стороны персональных данных несет Сторона, осуществляющая такую трансграничную передачу.

Каждая из Сторон обязуется принимать необходимые правовые, организационные и технические меры или обеспечивать их принятие для защиты персональных данных от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения персональных данных, а также от иных неправомерных действий в отношении персональных данных, а также обеспечить конфиденциальность и защиту персональных данных, полученных в целях реализации своих прав и обязанностей по указанным выше договорным документам, в соответствии c требованиями действующего законодательства в области защиты персональных данных, в том числе положениями статьи 19 Федерального Закона от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных».

Хранение персональных данных должно осуществляться в форме, позволяющей определить субъекта персональных данных, не дольше, чем этого требуют цели обработки персональных данных, если срок хранения персональных данных не установлен федеральным законом, договором, стороной которого, выгодоприобретателем или поручителем, по которому является субъект персональных данных. Обрабатываемые персональные данные подлежат уничтожению либо обезличиванию по достижении целей обработки или в случае утраты необходимости в достижении этих целей, если иное не предусмотрено федеральным законом.

 Положения об обработке персональных данных могут содержаться также в иных соглашениях, заключаемых Сторонами.

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик:** | **Исполнитель:** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/М.П.  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/М.П. |

Приложение № 6

К договору ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В СФЕРЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

(ИТ-УСЛУГ**)** № 01д/02с-\_\_\_\_\_ от \_\_.\_\_.202\_ г.

**Образец**

**ПРОТОКОЛ НАРУШЕНИЙ**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование услуг, в отношении которых выявлены замечания и/или нарушения** | **Описание выявленных замечаний и/или нарушений** | **ФИО ответственного по устранению выявленных замечаний и /или нарушений** | **Дата разработки плана мероприятий** | **Примечание** |
| <> | <> | <> | <> | <> | <> |
| <> | <> | <> | <> | <> | <> |
| <> | <> | <> | <> | <> | <> |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАКАЗЧИК**от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_\_ г.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**/М.П. |  |

 |

|  |  |
| --- | --- |
| **ИСПОЛНИТЕЛЬ**от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_\_ г.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**/М.П. |  |

 |  |  |

Приложение № 7

К договору ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В СФЕРЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

(ИТ-УСЛУГ**)** № 01д/02с-\_\_\_\_\_ от \_\_.\_\_.202\_ г.

**АКТ ОБ УСТРАНЕНИИ НАРУШЕНИЙ**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Отчетный период, за который выявлены замечания и/или нарушения** | **Наименование услуг, в отношении которых выявлены замечания и/или нарушения** | **Описание выявленных замечаний и/или нарушений** | **Мероприятия по устранению выявленных замечаний и/или нарушений** | **ФИО Ответственного за выполнение мероприятия** | **Плановая дата выполнения** | **Фактическая дата выполнения** | **Примечание** |
| <> | <> | <> | <> | <> | <> | <> | <> | <> |
| <> | <> | <> | <> | <> | <> | <> | <> | <> |
| <> | <> | <> | <> | <> | <> | <> | <> | <> |

Замечания и/или нарушения в отношении вышеперечисленных услуг устранены в полном объеме. Заказчик претензий по объему и качеству оказания услуг не имеет.

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

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАКАЗЧИК**от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_\_ г.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**/М.П. |  |

 |

|  |
| --- |
| **ИСПОЛНИТЕЛЬ**от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_\_ г.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**/М.П. |

 |  |  |

Приложение № 8

К договору ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В СФЕРЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

(ИТ-УСЛУГ**)** № 01д/02с-\_\_\_\_\_ от \_\_.\_\_.202\_ г.

**ФОРМА**

**АКТ СДАЧИ-ПРЕМКИ ОКАЗАНЫХ УСЛУГ**

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

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

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

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование работ, услуг** | **Кол-во рабочих мест** | **Цена, руб. с НДС**  | **Сумма, руб. с НДС**  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**Итого:**

**Сумма НДС:**

Всего оказано услуг **\_\_** , на сумму \_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей \_\_ копеек

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

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

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

Приложение № 9

К договору ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В СФЕРЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

(ИТ-УСЛУГ) № 01д/02с-\_\_\_\_\_ от \_\_.\_\_.202\_ г.

**Соглашение о пользовании имуществом**

* 1. Исполнитель обязуется использовать движимое/недвижимое имущество (далее Имущество в соответствии с настоящим соглашением и целевым назначением Имущества во исполнение договорных обязательств.
	2. Исполнитель обязуется содержать недвижимое имущество в надлежащем техническом, санитарном, противопожарном состоянии и нести ответственность за надлежащее техническое, санитарное и противопожарное состояние зданий/помещений, включая перед надзорными органами.
	3. Исполнитель обязуется самостоятельно за свой счет осуществлять регулярную уборку помещений в соответствии с санитарными нормами и правилами.
	4. Заказчик обязуется оснастить помещения за свой счет первичными средствами пожаротушения (переносные и передвижные огнетушители, пожарные краны, рукава, стволы и средства обеспечения их использования, пожарный инвентарь, покрывала для изоляции очага возгорания и пр.). Исполнитель обязуется соблюдать фактическую пожарную нагрузку помещений в соответствии с категориями по взрывопожарной и пожарной опасности, не загромождать собственным имуществом пути эвакуации и места общего пользования. Курение в помещениях и местах общего пользования запрещается, кроме определенных внутренними правилами Заказчика.
	5. Исполнитель обязуется назначить ответственных лиц за безопасную эксплуатацию Имущества, пожарную безопасность по каждому помещению с предоставлением Заказчику копии соответствующего распорядительного документа. Таблички с указанием фамилии и должности лица, ответственного за пожарную безопасность, должны быть вывешены на видном месте. В случае изменения перечня таких лиц Исполнитель должен уведомить об этом Заказчика не позднее трех дней с момента назначения.
	6. Исполнитель обязуется обеспечить безопасную эксплуатацию электрооборудования в Помещениях в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ и нести в полном объеме ответственность за техническое состояние электропроводки в Помещениях, экономно расходовать энергоресурсы.
	7. Исполнитель обязуется обеспечить сохранность Имущества, включая инженерные сети и коммуникации, расположенные в помещениях, рационально и экономично использовать коммунальные ресурсы.
	8. Исполнитель обязуется обеспечить чистоту и порядок на территориях, прилегающих к помещениям и зданиям, которые находятся в пользовании. Запрещается захламлять прилегающие территории бытовыми и/или производственными отходами, мусором. Соблюдать нормы и требования природоохранного законодательства РФ. Складирование мусора осуществляется Исполнителем в специально предназначенных местах, на условиях и порядке, указанном Заказчиком.
	9. Исполнитель обязуется обеспечить соблюдение собственным персоналом (субподрядчиками/соисполнителями, иными представителями Исполнителя правил внутриобъектового, пропускного и охранного режимов Заказчика. Выполнять требования управления по делам ГО и ЧС по вопросам предупреждения чрезвычайных ситуаций, а также службы безопасности Заказчика.
	10. Исполнитель обязуется незамедлительно извещать Заказчика о всяком повреждении, аварии или ином событии, нанесшем (или грозящем нанести) Имуществу Заказчика ущерб, и своевременно принимать все возможные меры по предотвращению угрозы повреждения, гибели Имущества Заказчика.
	11. При эксплуатации Имущества незамедлительно за свой счет устранять последствия аварий, порчи и/или уничтожения имущества Заказчика, произошедших вследствие виновных действий/бездействий Исполнителя, либо возместить все расходы, связанные с их устранением.
	12. Исполнителю запрещается без письменного согласия Заказчика подключать, использовать дополнительное оборудование и машины, превышающее технологические нормы электрической сети помещений, не имеющее технических паспортов (свидетельств), не отвечающее требованиям безопасности эксплуатации и санитарно-гигиеническим требованиям, размещать на прилегающей территории рекламные и иные информационные материалы, не отвечающие условиям договорных обязательств.
	13. Исполнителю запрещено производить какие-либо улучшения Имущества, включая неотделимые улучшения, затрагивающие внешний вид зданий, в которых находятся помещения, устанавливать дополнительные и/или новые инженерные системы, вносить изменения в существующие инженерные системы без предварительного письменного согласия Заказчика.
	14. Исполнитель обязуется обеспечивать свободный доступ в используемые помещения Заказчику и уполномоченным лицам для осмотра и проверки надлежащего состояния, осуществления контроля выполнения аварийных, ремонтных и других работ, уполномоченным должностным лицам контролирующих организаций, а также пожарной инспекции для осуществления надзора в области пожарной безопасности, принимает к обязательному исполнению предписания и информирует об устранении нарушений требований в установленном порядке. Для целей устранения возможных аварий и последствий Исполнитель передает Заказчику дубликаты ключей от мест хранения Имущества в установленном Заказчиком порядке.
	15. Исполнитель обязуется выполнять требования Заказчика, правоохранительных и иных уполномоченных органов, учреждений и организаций, а также их уполномоченных должностных лиц, связанные с соблюдением пожарной безопасности, охраны порядка, технических, санитарных, природоохранных и иных нормативных требований, предъявляемых к пользованию Имуществом и нести ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации за невыполнение или ненадлежащее выполнение соответствующих правил, норм и инструкций.
	16. Исполнитель обязан освободить Помещения в случаях аварийного состояния, проведения капитального ремонта в сроки, указанные в письменном уведомлении Заказчика.
	17. Исполнитель имеет право использовать наряду и совместно с Заказчиком и другими пользователями помещений в зданиях места общего пользования, включая туалеты и душевые комнаты, отведенные в тот или иной момент Заказчиком для общего пользования, соблюдая при этом правила их эксплуатации. Исполнитель обязан соблюдать чистоту и порядок в местах общего пользования. Строго запрещено сливать отходы и любые жидкости, способствующие засорению слива и повреждению поверхностей сантехнического оборудования.
	18. Капитальный ремонт помещений или их отдельных частей, зон общего пользования осуществляется Заказчиком.
	19. Обеспечение помещений электроэнергией, отоплением, водоснабжением, водоотведением (где такое снабжение технически предусмотрено) осуществляются Заказчиком.
	20. Обеспечение помещений телефонной связью при необходимости осуществляется Исполнителем самостоятельно по согласованию с Заказчиком.
	21. Подрядчик (Исполнитель) самостоятельно несет ответственность:
* за вред, причиненный третьим лицам в результате эксплуатации Имущества Заказчика;
* за соблюдение своим и/или привлеченным персоналом правил техники безопасности и охраны труда, пожарной безопасности при производстве работ;
* за возникновение инцидентов, аварий, несчастных случаев происшедших по вине своего и/или привлеченного персонала в соответствии с действующим законодательством РФ;
	1. Допускается передача Исполнителем Имущества Заказчика в пользование третьим лицам, как в целом, так и частично с предварительного письменного согласия Заказчика.

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик:** | **Исполнитель:** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/М.П.  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/М.П. |

Приложение № 10

К договору ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В СФЕРЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

(ИТ-УСЛУГ**)** № 01д/02с-\_\_\_\_\_ от \_\_.\_\_.202\_ г.

**КЛАССИФИКАЦИЯ ГРУПП НАРУШЕНИЙ ТРЕБОВАНИЙ**

**ПРОПУСКНОГО И ВНУТРИОБЪЕКТОВОГО РЕЖИМОВ**

**1 группа. Малозначительные нарушения.**

* 1. Проход на территорию АО «БСЗ» минуя специально оборудованные КПП. На КПП, оборудованных стационарным металлодетектором, прибором «Алкорамка» вход/ (в установленных случаях) выход осуществляется строго через стационарный металлодетектор и прибор «Алкорамка».
	2. Пронос/провоз на территорию любых видов оружия (в т.ч. гражданское, спортивное и пневматическое), а также конструктивно схожих с оружием пневматических пистолетов, винтовок и револьверов, с дульной энергией от 0,5 - 3 Дж. независимо от калибра, аэрозольных распылителей, электрошокеров, боеприпасов и их составляющими; взрывчатых (в т.ч. пиротехнических), токсичных и легко воспламеняющихся веществ; любых напитков, содержащих алкоголь, наркотических веществ; цифровых носителей информации (в т.ч. SD карты памяти, планшетные компьютеры, МРЗ плееры, ноутбуки, нетбуки, флеш-накопителей (за исключением встроенных в память мобильных телефонов), DVD и SSD диски, фото/кино/видео/аудио записывающей аппаратуры (в т.ч. видеорегистраторы), а также продукции АО «БСЗ», за исключением случаев, связанных с производственным процессом, при соблюдении установленных требований безопасности, с оформлением разрешительных документов. Указанные в настоящем пункте цифровые носители информации, аудио-, кино-, фото-, видеозаписывающая аппаратура, запрещены к провозу независимо от их технического состояния.
	3. Внос/вынос, ввоз/вывоз на территорию предприятия фото-, кино-, видео аппаратуры, электронно-вычислительной техники, радиотехнической и иной аппаратуры, носителей цифровой информации, необходимых в производственных целях без вкладыша к пропуску или пропуска на мелкий инструмент и материалы.
	4. Отсутствие или неправильно оформленный путевой лист и/или временного пропуска на автотранспортное средство.
	5. Парковка автомобилей в неустановленных местах.
	6. Проход через пост охраны с пропуском в закрытом виде. Допускается использование пропусков, находящихся в прозрачных чехлах. Не допускается прикладывание пропусков, находящихся в карманах носимой одежды, ручной клади, в нераскрытом виде портмоне и кошельках.
	7. Передача личного или материального пропуска другому лицу, их подделка, порча, утрата пропуска в результате его небрежного хранения.
	8. Нахождение на территории предприятия без пропуска (копии пропуска, заверенного БП).
	9. Порча газонов и насаждений, расположенных на территории АО «БСЗ».

1.10 Курение на территории предприятия в местах, которые не оборудованы средствами пожаротушения и не имеют соответствующее обозначение «Место для курения».

1.11 Проведение огневых работ на территории предприятия без оформления наряд - допуска.

1.12 Отсутствие первичных средств пожаротушения на месте проведения огневых работ.

1.13 Разведение открытого огня на территории, в любых помещениях, а также в кабинах автомашин.

1.14 Использование электронагревательных приборов с нарушением ППБ.

1.15 Нарушение правил устройства и эксплуатации электрооборудования.

1.16 Отклонение от маршрута движения, предусмотренного схемой движения по территории
предприятия (если это не связано с техническим ремонтом на маршруте движения).

1.17 Несанкционированное фотографирование и видеосъемка на территории АО «БСЗ».

1.18 Невыполнение законных требований работников охраны, предусмотренных Положением «По обеспечению пропускного и внутриобъектового режима на территории АО «БСЗ».

1.19 Нарушение порядка выноса/вывоза ТМЦ.

1.20 Превышение допустимой скорости движения транспорта Исполнителя на территории АО «БСЗ» более чем на 10 (десять) км/час.

1.21 Неиспользование специализированных защитных масок и/или иных средств индивидуальной защиты, которые предусмотрены требованиями действующего законодательства, представителями Исполнителя, при нахождении на территории АО «БСЗ», в период чрезвычайных ситуаций, угрожающих безопасности здоровья людей, либо при угрозе их возникновения, в том числе в случаях предупреждения распространения вирусных заболеваний.

**2 группа. Нарушения средней тяжести.**

2.1 Повторное совершение нарушений, относящихся к 1 группе, в течение года.

2.2 Несоответствие количества материалов, указанных в документах, фактически вывозимому/выносимому.

2.3 Нарушение условий хранения и транспортировки баллонов с горючими газами и кислородом.

**3 группа. Серьезные нарушения.**

3.1 Повторное совершение нарушений, относящихся ко 2 группе, в течение года.

3.2 Выявление факта употребления на территории предприятия спиртных напитков, наркотических средств, лекарственных препаратов и иных препаратов, содержащих наркотические вещества без рекомендации врача, токсичные и одурманивающие вещества.

3.3 Отказ лица, имеющего признаки опьянения, от прохождения первичной проверки с использованием сертифицированного поверенного алкотестера в здравпунктах медицинских учреждений предприятия и (или) медицинского освидетельствования в специализированном медицинском учреждении.

3.5 Вывоз/вынос ТМЦ без документов установленного образца/несанкционированный вывоз на сумму до 500 рублей.

3.4. Выявление состояния алкогольного, наркотического или иного токсичного опьянения и установления специализированным медицинским учреждением диагноза: «Установлено состояние опьянения».

**4 группа. Крупные нарушения.**

4.1. Вынос/вывоз или попытка выноса/вывоза с территории АО «БСЗ» без согласования с Заказчиком материальных ценностей, принадлежащих Заказчику, работниками Исполнителя на сумму свыше 500 (пятисот) рублей.

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик:** | **Исполнитель:** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/М.П.  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/М.П. |

Приложение № 11

К договору ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В СФЕРЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

(ИТ-УСЛУГ) № 01д/02с-\_\_\_\_\_ от \_\_.\_\_.202\_ г.

**Отчет об использовании материалов (ФОРМА)**

г. Березники «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 202\_ г.

Предприятие АО «Березниковский содовый завод» (АО «БСЗ») именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ с одной стороны, и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны, составлен настоящий отчет об использовании материалов, полученных от АО «БСЗ» (далее - Заказчик) для оказания услуг по договору N 01д/02с-\_\_\_ от \_\_.\_\_.202\_:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **N п/п** | **Наименование вида услуг/работ** | **Наименование материала** | **Номер и дата акта (накладной)** | **Единица измерения** | **Стоимость за единицу измерения, руб.** | **Получено от Заказчика** | **Фактически использовано материалов** | **Остаток неиспользованных материалов** |
| **кол-во** | **сумма, руб.** | **кол-во** | **сумма, руб.** | **кол-во** | **сумма, руб.** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **ИТОГО:** | **Х** | **Х** | **Х** | **Х** |  |  |  |  |  |  |

Общая стоимость использованных для выполнения работ материалов составила \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) руб.

Остаток неиспользованных материалов в количестве \_\_ (\_\_\_\_\_\_) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ на сумму \_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) руб. возвращается Заказчику в течение 3 (трех) рабочих дней с даты утверждения настоящего отчета.

Настоящий отчет составлен в 2 (двух) экземплярах, по одному для Исполнителя и Заказчика.

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАКАЗЧИК:** | **ИСПОЛНИТЕЛЬ:** |
|  |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| М.П. | М.П. |

Приложение № 12

К договору ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В СФЕРЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

(ИТ-УСЛУГ) № 01д/02с-\_\_ от \_\_.\_\_.202\_ г.

**ФОРМА**

АКТ

передачи имущества и других материальных ценностей

Таблица 1 - движимое имущество

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование имущества | Единица измерения | инвентарный № | Количество (штук) | Оценка состояния(в т.ч. выявленные дефекты) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1. |  |  |  |  |  |
|  | ИТОГО: | Х | Х |  | Х |

**Подписи сторон**

|  |  |
| --- | --- |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/м.п. |  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ м.п. |

Таблица 2 - недвижимое имущество

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Наименование объекта имущества | Инвентарный номер | Кадастровый номер | Площадь объекта имущества | Характеристики объекта (включая обеспеченность коммунальными услугами) | Оценка состояния(в т.ч. выявленные дефекты) | Адрес местонахождения объекта имущества | Кадастровый номер земельного участка, в границах которого расположено Имущество |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 1. |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | ИТОГО: | Х | Х |  | Х | Х | Х | Х |

**Подписи сторон**

|  |  |
| --- | --- |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ м.п. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/м.п. |

**ФОРМА Приложения № 12 к Договору согласована сторонами. Настоящая форма является только Образцом, и не является каким-либо Приложением, реально подписанными сторонами.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик:** | **Исполнитель:** |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

1. Режим предоставления – см. таблицу 6 ниже. [↑](#footnote-ref-1)
2. Служба технической поддержки пользователей использует систему Сервис-деск Заказчика сразу после вступление договора в силу. Система размещена на инфраструктурных ресурсах Заказчика, интегрирована со смежными информационными системами, настроена согласно действующим регламентам СТП и функционирует согласно требованиям настоящего технического задания. [↑](#footnote-ref-2)
3. После выполнения обращения Пользователь получает от СТП информационное письмо, содержащее ссылку на обращение пользователя в системе Сервис-деск. После перехода по предоставленной ссылке с помощью функциональных средств системы Сервис-деск Пользователю предоставляется возможность подтверждения выполнения обращения. В случае отсутствия подтверждения от Пользователя обращение закрывается автоматически через 5 (*пять*) рабочих дней после выполнения всех действий со стороны Исполнителя, кроме тех случаев, по которым требуется только ручное закрытие обращений. [↑](#footnote-ref-3)